



MANUAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Versión 1.4

Diciembre 2017

CONTENIDO

PRÓLOGO.....	5
NUESTRO PROPÓSITO	6
MODELO DE ESTRUCTURA DE GESTIÓN	7
RED DE REFERENTES COMERCIALES OPERATIVOS	12
ACTUALIZACIÓN DE DATOS.....	12
SÍNTESIS TRÁMITES Y REGLAMENTOS	14
¿CÓMO LEER LA FACTURA DE OSE?	17
CONSULTAS	18
¿En qué casos se aplica i.v.a. en la factura?	18
Consultas generales	18
¿En qué consiste el Plan de conexión de saneamiento?	19
Consultas por Gestión de Impagados	20
Consultas por Estado de las facturas	21
Consultas por Sistema de débito Bancario o a través de tarjeta de Crédito	21
Facturación simulada	22
Consultas de Órdenes de Trabajo Comerciales (OT)	22
¿Cuáles son los Requisitos de contratación para servicios con más de una unidad Habitacional?	23
TRÁMITES	25
Acuerdo financiado	25
ALTA CONTRATO CAMBIO DE NOMBRE (Agua, Saneamiento e Incendio).....	26
ALTA CONTRATO NUEVA CONEXIÓN (Agua, Saneamiento e Incendio)	30
ALTA CONTRATO CONEXIÓN EXISTENTE (Agua, Saneamiento e Incendio).....	33
AMPLIACIÓN DEFINITIVA de red.....	38
Ampliación red económica.....	40
Aporte de lectura	42
Cambio de diámetro.....	43
CAMBIO DE DIRECCIÓN de envío de facturas.....	45
CAMBIO FECHA de vencimiento de las facturas.....	46
Cambio de sitio	47
Citación y cortes por fraude.....	50
Constancia de deuda ley nº 14497.....	52

Constancia de Deuda Personal	54
DENUNCIA de Irregularidad	55
DUPLICADO de Facturas	56
Estudio de factibilidad	57
Expediente de INDEPENDIZACIÓN	58
Modificación datos clientes	61
Modificación expediente	62
Modificación tarifa	64
Modificación unidades habitacionales	66
OBLIGATORIEDAD de conexión al saneamiento Ley Nº 18840	68
RESCISIÓN de Contrato	71
EXPEDIENTE SERVICIO Nuevo de Agua	73
EXPEDIENTE SERVICIO NUEVO de Saneamiento	75
Expediente nuevo servicio de agua provisorio	78
Expediente servicio de agua temporario	80
Solicitud de ensayo del medidor a pedido del cliente	83
Solicitud Agenda para TRÁMITES	85
Solicitud tarifa jubilados y pensionistas	86
Solicitud de aplicación de beneficio mides	88
SOLICITUD DE TARIFA SOCIAL (Individual o Asentamientos)	90
Venta de Agua	92
RECLAMOS COMERCIALES	94
Aporte de Lectura por Carta de Anomalías	94
Consulta y/o modificación de RECLAMOS COMERCIALES	95
Reclamo por Corte erróneo	97
Denuncia al Toma Consumo	98
Denuncia por Notificación de facturas	99
Reclamo por Error de estimación	101
Reclamo por Error de lectura	102
Reclamo por Error de Tarifa	104
Error Diámetro de Conexión	105
Error de Unidades	107
Reclamo por Multas y Recargos	108

Otros Ajustes de Facturación	110
Envío de factura por correo electrónico	112
Reclamo por Alto consumo	113
Reclamo por Servicios cruzados.....	115
RECLAMOS OPERATIVOS.....	118
Consultas, Reiteración o Modificación de RECLAMOS OPERATIVOS.....	118
Denuncia pérdida	119
Desobstrucción de saneamiento.....	120
Problema de Calidad del Agua	120
Problema de Abastecimiento	121
Solicitudes varias	123
COLABORADORES.....	125

El objetivo de este Manual es facilitarte información práctica y útil que puedas incorporar en tu trabajo diario. Está diseñado para que lo utilices como material de consulta cuando te sea necesario. Podrás despejar dudas sobre los trámites y los procedimientos que debes realizar en el software diseñado especialmente: SGC (Sistema de Gestión de Clientes).

Se ha elaborado con el aporte de más de 50 funcionarios de OSE de Atención Presencial de las diferentes regiones y Montevideo, buscando de esa manera consensuar la forma de atender al cliente – usuario cuando se acerca a nuestros Centro de Servicios. Además, durante el año 2017 fue revisado y actualizado por la Red de Referentes Comerciales Operativos de todo el país. El mismo recoge la reglamentación vigente y fue aprobado por la Gerencia de Gestión de Clientes.

Nos motiva que el cliente perciba que estamos para brindarle el mejor servicio posible, siempre dentro de las normas establecidas, de la misma manera, con la misma calidad y las mismas respuestas a lo largo y ancho del país.

Creemos que con eso contribuimos a fortalecer y mejorar la imagen de OSE y de todos los que trabajamos en ella.

Este manual está conformado por dos partes. En la primera parte del manual desarrollamos un **modelo de estructura de gestión** que te ayudará a organizar las comunicaciones con los clientes de tal forma que estas sean amenas y claras. Destacamos asimismo algunos aspectos vinculados a las actitudes y comportamientos que debemos tener todos los que tenemos por misión dar servicio al cliente de manera personal.

En la segunda parte desarrollamos cada uno de los **trámites** que realizamos, de manera sencilla haciendo hincapié en aquellos diálogos que son críticos para la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Esperamos que puedas encontrar aquí formas sencillas y prácticas que te ayuden a mejorar la calidad en el desarrollo de tus funciones. Juntos, podemos lograr un mejor servicio a nuestros clientes.

NUESTRO PROPÓSITO

Queremos que el cliente nos perciba como una organización que está cerca de la gente, y que nos ocupamos día a día para brindar las mejores soluciones a sus inquietudes o problemas.

La calidad de nuestro trabajo va a estar fundamentada en tres pilares:

- ✓ La satisfacción del cliente, él es el que determina la calidad de nuestro trabajo.
- ✓ El cumplimiento de las normas organizacionales que están recogidas en los decretos, reglamentos, y ordenanzas, ya que esto nos da un marco legal a nuestro accionar.
- ✓ La mejora continua, cada día apostar a mejorar el servicio, todos alineados.

ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS

Durante todo el proceso de atención debemos liderar la conversación con el cliente, debido a que éste espera orientación clara a sus inquietudes, resolución de sus problemas y necesidades.

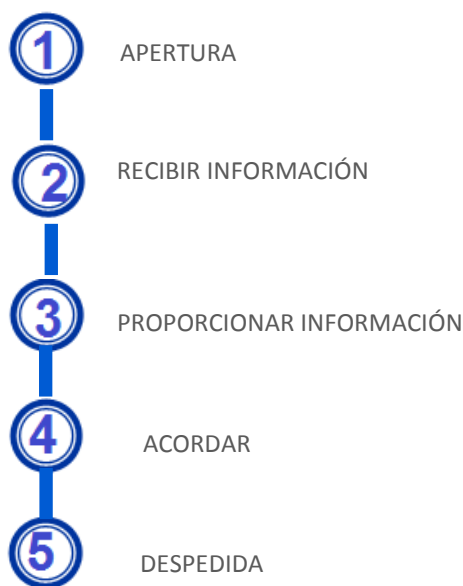
Liderar una conversación significa ir llevando el control de la misma para conseguir nuestro objetivo: que el cliente se retire lo más conforme posible con los recursos que disponemos.

Liderar es cuando el cliente deposita en nosotros su confianza y eso es algo que se debe ganar.

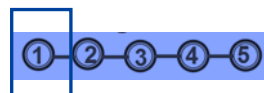
Lograr esto va más allá de la satisfacción del cliente, genera un efecto positivo en uno al sentir que se puede generar conversaciones productivas y cordiales, con menor gasto de energía y estrés.

Para liderar la conversación con el cliente debemos:

- Manifestar **interés** y disposición para atenderle.
- **Escuchar** activamente al cliente durante el transcurso de la conversación.
- **Adaptar** los términos usados para facilitar la comunicación con personas que desconocen los términos técnicos.
- Procurar darle al cliente la **mejor solución posible** para cubrir sus necesidades.
- Lograr que el cliente perciba que **siempre** se está trabajando para solucionar su problema.
- Resolver eficazmente las dudas que el cliente pueda presentar.
- Asegurarnos que el cliente haya **comprendido** plenamente la información que le brindamos.



1. APERTURA



Es importante que el cliente nos perciba como profesionales en lo que hacemos, esto va a contribuir a dar credibilidad a todo lo que le digamos.

El cliente se va formando una imagen de nosotros desde que entra al local, al observar cómo es el orden del mismo, cuan prolijo está nuestro escritorio y por supuesto nuestra imagen personal.

La apertura es la etapa más importante del proceso de atención, comprende los primeros segundos donde el cliente se forma una idea de nosotros y de nuestra actitud.

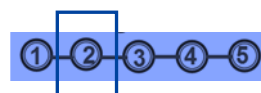
La apertura marca el tono de la conversación, como nos va a percibir el cliente: amable y cordial o fría e indiferente y esa imagen va a teñir toda la conversación.

Para que sea amable y cordial es muy importante el saludo inicial “*buenos días*” o “*buenas tardes*”, y la presentación con nombre y apellido es la forma adecuada para presentarnos e iniciar la conversación.

A tener en cuenta:

- La sonrisa, da la bienvenida
- La mirada, establecer contacto visual, indica que estamos prestando atención a la persona
- La postura corporal erguida, muestra energía y buena disposición.

2. RECIBIR INFORMACIÓN



Recibir información es crucial para poder dar servicio, para poder hacerlo de manera eficaz es necesario establecer una escucha activa. Le llamamos así porque va acompañada de preguntas. Es conveniente hacer preguntas abiertas con la intención de que el cliente hable. Así podrás detectar más fácilmente su situación y necesidad.

No todos los clientes tienen facilidad para expresarse, es nuestra responsabilidad entenderlos, mostrarnos pacientes y proactivos para ello.

Utiliza el recurso de la empatía, un valor que se basa en la comprensión y ponerse en el lugar del otro. Se trata de aceptar y tolerar **el punto de vista** del otro. Se expresa a través de un reconocimiento verbal.

Por ejemplo:

“Comprendo su necesidad...”

“Entiendo su punto de vista...”

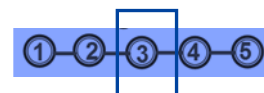
Recuerda demostrar **interés** por el interlocutor. Esto permite disminuir la negatividad por parte del cliente y ayuda al relacionamiento e identificación con el cliente para que no esté a la defensiva.

Verificar es muy importante, ayuda a comprobar si lo que interpretamos al escuchar es lo que el cliente nos quiere decir.

“A ver si le entendí, usted desea...”

También verificamos la información que nos da el cliente en el sistema SGC para comprobar que ésta concuerda (datos personales, datos de la cuenta).

3. PROPORCIONAR INFORMACIÓN



La manera como le damos la información al cliente es vital para que el servicio se cumpla satisfactoriamente.

La información tiene dos ejes:

- que sea correcta
- que el cliente la haya comprendido correctamente.

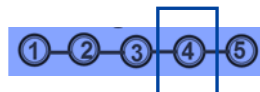
Información correcta. Para que sea correcta es necesario que estés bien informado de todos los procesos así como de los cambios que se hagan a los mismos. Este manual te va a servir de ayuda porque se va a ir actualizando y al pie del mismo vas a tener los nombres de los funcionarios responsables de tu región a los cuales te tienes que dirigir por dudas o sugerencias. Es preferible decirle al cliente que vas a averiguar la información que brindar información incorrecta o confusa.

Que el cliente comprenda. Hacernos entender es responsabilidad clave al dar servicio. Para ello los puntos a tener en cuenta son:

- Usar un lenguaje cotidiano, adecuado al interlocutor. Las palabras técnicas que usamos en OSE no tienen por qué ser claras para el cliente. Algunos ejemplos:
 - a) *“Pasa por su domicilio un caño de agua que no soporta nuevas conexiones al ser muy fino”* en lugar de *“pasa por su domicilio un ramal provisorio y no se pueden otorgar nuevas conexiones”*.
 - b) *“Voy a modificar la tarifa”* en lugar de *“Le voy a modificar el sector suministro”*
 - c) *“Usted tiene una situación irregular en su servicio”* evitar decir *“Usted tiene fraude”*.
- Evitar agregar datos que confunden y que no son fundamentales para dar el servicio. Algunos ejemplos:
 - a) *“Esto va a presupuesto y lo vamos a citar cuando esté”* en lugar de *“La oficina técnica hace el presupuesto, ellos van y miran o a veces se dan cuenta por lo planos y lo ingresan en el expediente, en el SGC”*.
 - b) *“Vamos a mandar una inspección a verificar su servicio”* en lugar de *“La reparación de las veredas están tercerizadas y sabe cómo es eso...a veces demoran”*; *“Vamos a enviar una inspección para ver si tiene una pérdida visible o invisible”*
- En trámites complejos es importante que al cliente le queden claros los pasos que se van a dar. También es necesario aclarar los tiempos, siempre que se pueda. Evitar generar falsas expectativas porque eso es defraudar al cliente.

Un aspecto delicado es cuando debemos darle una noticia contraria a lo que el cliente espera. No siempre en el servicio le podemos brindar al cliente todo lo que desea. Es importante explicarle con seguridad, argumentando las razones que sustentan la información. Ejemplo: *“Usted tiene una pérdida de agua visible detectada por el inspector en el wáter perdía. Esto determinó que su consumo aumentara fuera de lo normal. Un wáter perdiendo consume al mes 150 metros cúbicos. Lo que pasa normalmente es que uno no se imagina el consumo que trae este tipo de pérdidas”*.

4. ACORDAR



En esta etapa el cliente define en base a la información y orientación que le brindamos lo que decide hacer.

Es muy importante verificar el acuerdo y los pasos siguientes, especialmente en los trámites que intervienen otros sectores de OSE o donde el cliente debe traer información, o debe hacer alguna modificación en el domicilio.

Verificamos en cada trámite que los datos del cliente estén actualizados en el sistema: teléfono, corroborar la CI del titular, dirección de envío. Agregar los datos faltantes, por ejemplo: correo electrónico, celular, mail, etc.

5. DESPEDIDA



La despedida es también un momento para dejar una impresión positiva.

Verificamos el entendimiento con expresiones como: “Tiene alguna duda sobre lo que hablamos”.

Es el momento para entregar la documentación que acompaña al trámite, si la hubiera.

Es importante que le recuerdes tu nombre y te pongas a las órdenes.

Es el momento para que le ofrezcas el servicio del Call Center 0800-1871 u *1871 que está las 24 horas, por cualquier duda que le pueda surgir.

En casos que deba volver es importante ofrecerle el servicio de agenda (en las localidades que esté habilitado), informarle que puede solicitar día y hora a través de la web o a través del Call Center. A través de este servicio el cliente evita demoras.

También le debemos informar los trámites que se hacen a través de la página web, es un servicio que tenemos que difundir para que el cliente se vaya acostumbrado e incentivándolos a registrarse en la misma.

Los trámites que se pueden realizar son los siguientes:

Actualización de datos del cliente, Cambio de dirección de entrega de la factura (correo electrónico o postal), Consulta de trámites, Cambio de fecha de vencimiento de la factura, Verificación y solicitud de constancia de Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento, Solicitud de Rescisión de Contrato, Solicitud de Constancia de Deuda Personal y por la ley 14.497, Solicitud de nuevo servicio de agua o independización, Solicitud de Contrato, Solicitud de Cambio de sitio y diámetro, Acceso a duplicado de facturas, Pago de facturas, Simulación y solicitud de Acuerdos Financiados, visualización de histórico de consumos, Consulta de saldos, ingreso de Reclamos Operativos y Comerciales, Aporte de lectura, Reserva de hora para trámites.

RED DE REFERENTES COMERCIALES OPERATIVOS

NOMBRE	CORREO ELECTRÓNICO	REGIÓN / GERENCIA / ÁREA
Adriana Rodríguez	Adriana Yisel Rodriguez Larronda/1871@1871	Región Sureste
Alberto Bruchou	Alberto Bruchou/1871@1871	GOT - Cortes y Reaperturas
Alfonsina Bouyssonade	Alfonsina Bouyssonade/1871@1871	Región Litoral Norte
Analía Cal	Analía Cal/1871@1871	GGC – Atención Presencial
Andrea Tolosa	Andrea Tolosa/1871@1871	Región Centro
Angélica Silva	Maria Angelica Silva Scarone/1871@1871	GFyC – Grupo de Apoyo
Beatriz de Horta	Beatriz De Horta/1871@1871	GMyCE – Área Grandes Clientes y Gobierno
Bibiana Desplats	Bibiana Desplats/1871@1871	GGC - Backoffice
Carolina Benia	Carolina Benia/1871@1871	GOT – Sub Gcia. Gestión de Irregularidades
Cecilia Moreira	María Cecilia Moreira/1871@1871	GGC - Backoffice
Celmar López	Celmar Lopez Cuña/1871@1871	Región Noreste
Claudia Chiappe	Claudia Chiappe/1871@1871	GGC – Atención Web
Daniel Gutiérrez	Daniel Gutierrez/1871@1871	GMyCE - Cambio de Medidores
Gissel Benaprés	Gissel Benapres/1871@1871	GGC - Backoffice
Gonzalo Menoni	Gonzalo Menoni/1871@1871	Región Litoral Norte
Gustavo Suárez	Gustavo Suarez/1871@1871	Región Centro
Jorge Imbert	Jorge Imbert/1871@1871	GGC – Gestión Contractual
Juan Emilio Villagrán	Juan Emilio Villagrán/1871	Región Noreste
Lorena Oviedo	Adriana L. Oviedo/1871@1871	GMyCE – Área Social
Mónica Castro	Monica Castro/1871@1871	UGD Maldonado
Mónica Salcedo	Monica Salcedo/1871@1871	GOT - Zona Este
Natalia Sánchez	Natalia Soledad Sánchez/1871@1871	Región Noreste
Pablo Diccea	Pablo Diccea/1871@1871	GMyCE – Área Social
Viviana Velázquez	Viviana Velazquez/1871@1871	Región Litoral Sur
Walter García	Walter Garcia/1871@1871	GOT - Zona Centro
Yeny Benítez	Yeny Elizabeth Benitez Sena/1871@1871	Región Litoral Norte

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Al inicio de toda atención con el cliente-usuario, el Ejecutivo siempre deberá solicitar el documento de Identidad, verificar y actualizar los datos del titular del servicio. Siempre verificar en la base de datos de Beneficiarios Registrados si el cliente es Beneficiario MIDES y corroborar que esté asignado al suministro.

Esta actualización de datos podrá realizarse de diferentes formas según el caso:

Caso 1: El cliente que se presenta no es el titular del servicio por el cual consulta, reclama o desea realizar un trámite y la cuenta está a nombre de un S/D u otra persona que ya no reside en el suministro:

En este caso corresponde realizar un nuevo contrato (ver trámites Alta Contrato Cambio Nombre y Alta Contrato Conexión Existente).

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro Contactos / Tipo Llamada: Contratos / Tipo Contacto: Alta Contrato Cambio Nombre o Alta Contrato Conexión Existente según corresponda.

Caso 2: El cliente que se presenta es el titular del servicio por el cual consulta, reclama o desea realizar un trámite:

En este caso corresponde corroborar y confirmar los datos que figuran en el SGC con el cliente y completar los que faltan, por ejemplo: correo electrónico, teléfono u otros.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro Contactos / Tipo Llamada: Clientes / Tipo Contacto: Modificación Datos Cliente.

Trámite	Reglamentos y Normativas
Acuerdos Financiados	Anexo RD1579-09 Pág. 4
Alta Contrato Cambio de Nombre	RD 1345/09 RPS Art. 14 Anexo RTF Memo Gerencia Gestión de Clientes N° 21/2012 Memo Sub Gerencia General Comercial Operativa N° 46/2012 Extranjeros sin documento de identidad uruguayo.
Alta Contrato Nueva Conexión	RPS RTF Decreto tarifa Memo Gerencia Gestión de Clientes N° 21/2012 Memo Sub Gerencia General Comercial Operativa N° 46/2012 Extranjeros sin documento de identidad uruguayo.
Alta Contrato Conexión existente	RPS Art. 21 RD 1579/09 RD 1345/09 R/D 1448/2012 RPS Art. 14 Anexo RTF Memo Gerencia Gestión de Clientes N° 21/2012 Memo Sub Gerencia General Comercial Operativa N° 46/2012 Extranjeros sin documento de identidad uruguayo, deben realizar deposito.
Ampliación de red definitiva	RD/691/2000 Decreto Tarifario Anexo RTF RD 998/2012 y 129/2013 (cooperativas) Memo Sub Gerencia General Comercial Operativa N° 46/2012 Extranjeros sin documento de identidad uruguayo.
Ampliación de red económica	RD 1573/07 – 968/12, RD 129/13, 999/12, 998/12 Decreto Tarifario RTF
Aporte de Lectura	RTF Art 56
Cambio de diámetro	RTF Art.69 Decreto tarifario vigente

	RPS
Cambio de fecha de vencimiento	Ver tarifa actual R.T.F. Art. Nº 64
Citación y Cortes por Fraude	RD 1345/2009 R/D 1448/2012 R/D 1579/2009 RPS Decreto tarifario vigente.
Constancia de deuda Ley 14497	Ley 14.497
Constancia de deuda Personal	RD 129/13
Denuncia Irregularidad	RISSD Reglamento sobre Irregularidades en los Servicios y/o Sistemas de Distribución
Estudio de Factibilidad	RD 129/13
Expediente de Independización	RPS Arts.15 , 18 , 20 y 21 Memo Sub Gerencia General Comercial Operativa Nº 46/2012 Extranjeros sin documento de identidad uruguayo. Decreto tarifario vigente RTF
Modificación Tarifa	RTF Secciones II y III.
Obligatoriedad de conexión al saneamiento	PR.SN.01 Consultas sobre la Obligatoriedad de Conexión a las redes públicas de saneamiento
Rescisión de contrato	RD 1579/09 Decreto tarifario vigente
Expediente Servicio Nuevo de Agua	RPS Arts.15 , 18 , 20 y 21 Decreto tarifario RTF
Expediente Servicio Nuevo Saneamiento	RPS Arts. 7, 13, 18, 21, 23
Expediente Servicio Provisorio	RPS Art: 4 Lit.: B Anexo RTF
Expediente Servicio Temporario	RPS Art.4 literal C Pág. 4
Solicitud de ensayo a pedido del cliente	RPS art 50 Pág. 12 RTF y Anexo Ver Reglamento tarifario
Solicitud de Tarifa Jubilados y Pensionistas	RTF Art. 23
Solicitud de Tarifa MIDES	RTF Art. 22 y Decreto Tarifario.
Solicitud de Tarifa Social	RTF Art. 22

Venta de Agua	R.T.F Artículo 76 y Anexo
Reclamos Comerciales	Reglamentos y Normativas
Aporte de Lectura – Carta Anomalía	
Consulta-Modificación Reclamos Comerciales	
Corte Erróneo	
Denuncia de Toma	
Denuncia por Notificación de Facturas	
Error de Estimación	
Error de Lectura	
Error de Tarifa	RTF Secciones II y III
Error de Diámetro	
Error Unidades	
Multas y Recargos	Ley 16.869
Otros ajustes de Facturación	
Reclamo Alto Consumo	RTF Art.58
Servicios Cruzados	
Reclamos Operativos	Reglamentos y Normativas
Consultas Reclamos Operativos	
Denuncia Pérdida	
Desobstrucción de Saneamiento	
Problema de Calidad	
Problemas de Abastecimiento	
Solicitudes Varias	

¿CÓMO LEER LA FACTURA DE OSE?

Datos del destinatario, dirección de envío de la factura, itinerario, ruta y secuencia

Administración de las Obras Sanitarias del Estado
Montevideo: Carlos Roldán 1375
Interior del País: Oficinas Locales

Obras Sanitarias del Estado

Correo electrónico: info@ose.com.uy
Fono Agua: 98001871 (Línea gratuita)
Sitio web: www.ose.com.uy

R.U.C. 211902820014

E-FACTURA
B 817782 CREDITO
VENCE: 02/01/2018

Nº de factura

Datos del titular del servicio

RUC COMPRADOR 215751120015 TITULAR EDIFICIO DUFORT Y ALVAREZ TIPO DOCUMENTO RUC PAIS UY

Dirección del suministro

DIRECCIÓN DE CONSUMO
DUFORT Y ALVAREZA OR 3381 MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Datos del suministro: tarifa, unidades, diámetro

TARIFA: Residencial colectiva
UNIDADES: 14
DIÁMETRO: 25 mm
SANEAM.
INCENDIO:

Nº de cuenta / Fecha de emisión de la factura / Período de consumo facturado / Fecha de vencimiento de la factura

Nº DE CUENTA 18085944 FECHA 18/12/2017 PERÍODO CONSUMO 21/11/2017-18/12/2017 VENCIMIENTO 02/01/2018

DETALLE DE LA FACTURACIÓN

	PRECIO FINAL
Cargo Fijo Agua Potable 21/11/2017 a 18/12/2017: 14,00 x 187,89	2.381,02
Consumo Mínimo Agua Potable (15 m³ / u.r.) 21/11/2017 a 18/12/2017: 14,00 x 196,78	2.754,94
Costo de impresión y envío 18/12/2017: 1,00 x 20,49	20,49
Ajuste por Redondeo	0,34

Detalle de los cargos facturados: cargo fijo y variable, cargos varios

Importe No Gravado	\$ 125,64
Importe Gravado	20,49
I.V.A. Tasa Básica	4,51
Total Monto	\$ 130,64
Monto no facturable	0,34

Importe total de factura a abonar

TOTAL
\$ 131,00
MONEDA UFU

REFERENCIAS:

RE: 14020014
Puede verificar comprobante en: www.efactura.dgi.gub.uy
Constante de IVA al día
Número de CAE: 90180128548 RANGO: 1 y 2000000
Fecha de vencimiento CAE: 01/08/2018
Código de seguridad: QYCD5+

ADENDA: Actividad gravada por tasa de control del marco regulatorio 2‰ (dos por mil).

NUM MEDIDOR 323377
LEC. ANTERIOR 8092
LEC. ACTUAL 8158
CONSUMO M3 66
TIPO DE LEC. Real

Nº de medidor, lectura anterior y actual, m3 facturados, tipo de lectura

Gráfico de barras: Lectura de consumo (m³) vs Meses (1 a 12). Leyenda: 181, 201.

Tarifa de consumo: No debe ni deteriorar este sello para evitar una lectura errónea.

Nº DE CUENTA	IMPORTE
18085944	\$ 131,00
EMISOR	VENCIMIENTO

PAGO DEL MES: 18/12/2017 02/01/2018
E-FACTURA B 817782 CREDITO

Tarifa de consumo: No debe ni deteriorar este sello para evitar una lectura errónea.

Nº DE CUENTA	IMPORTE
XXXXXXXX	XXXXXXXX
EMISOR	VENCIMIENTO

PAGO TOTAL: XXXXXXXX XXXXXXXX

070202987133000005131000018085944000000020495

CONSULTAS

A continuación detallamos las consultas que pueden realizar los clientes usuarios. Encontrarán una breve descripción de las mismas y el procedimiento para registrarlas en el SGC.

Consulta
¿EN QUÉ CASOS SE APLICA I.V.A. EN LA FACTURA?
Descripción El cliente o el agente consulta en qué casos se aplica I.V.A en la factura.
Insumos para respuesta Se aplica IVA en los siguientes casos: • Tarifas Comerciales e Industriales • Consumo Tarifa Familiar excedente de 15 m3 • Tarifa Especial • Multas y Recargos • Intereses de financiación del Acuerdo Financiado • Cortes • Reaperturas • Venta de agua • Costo de ensayo de medidor • Costo de impresión y envío de factura • Costo por cambio de fecha de vencimiento Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta / ingresar comentario.

Consulta
CONSULTAS GENERALES
Descripción Refiere a consultas de todo tipo (horario de atención al público, información para gestionar un servicio nuevo, información en general) cuya tipología no está comprendida en otros tipos de consulta. Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Consulta / Tipo

Consulta

¿EN QUÉ CONSISTE EL PLAN DE CONEXIÓN DE SANEAMIENTO?

Descripción

Cliente consulta por el Plan de conexión de saneamiento. En Montevideo el trámite se realiza a través de la Intendencia. En el resto de los departamentos sí se puede consultar, reclamar y realizar gestiones acerca del servicio de saneamiento en nuestras oficinas.

Insumos para respuesta

El Ministerio de Vivienda Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente y OSE lanzaron el Plan Nacional de Conexiones al Saneamiento:

Ventajas de conectarse a la red pública de saneamiento:

- Elimina el pozo negro.
- Suprime el uso de la barométrica.
- Mejora la calidad la salubridad de la familia y la comunidad.
- Aumenta el valor de la vivienda y de la localidad mejorando las condiciones sanitarias y medio ambientales.

Cómo es posible acceder al Plan:

- a) Oportunamente, un representante del MVOTMA debidamente identificado, lo visitará para evaluar el costo del trabajo de conexión y sus posibilidades de pago según los ingresos familiares.
- b) Luego de la evaluación se le informará cuál es el presupuesto total de la obra y los planes de financiación y/o subsidios a los que puede acceder.
- c) Recibirá apoyo integral durante el tiempo que se realice la obra.

Beneficios y financiación:

- ♦ Exoneración de la tasa de conexión
- ♦ Financiación de la obra hasta en 36 cuotas que serán abonadas dentro de la factura de OSE.
- ♦ Exoneración del cargo variable del saneamiento durante el pago de la obra.
- ♦ Realización del diseño de la instalación sanitaria interna.
- ♦ Tarifa social para aquellas personas que se encuentran amparadas en las reglamentaciones vigentes (MIDES, PIAI, MVOTMA).
- ♦ Subsidios, totales o parciales, según ingresos socioeconómicos.

- ♦ Facilidades en los aportes de las leyes sociales, BPS y trámites con las intendencias municipales.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Saneamiento / Tipo contacto: Consulta Plan Saneamiento / ingresar comentario

Consulta

CONSULTAS POR GESTIÓN DE IMPAGADOS

Descripción

Se puede consultar a pedido del titular del servicio o al analizar la situación de una cuenta, en qué estado de la gestión de impagados se encuentra la misma, el histórico de estados y las facturas asociadas.

También se puede consultar el “Aviso de Corte” enviado al cliente, presionando el botón “Carta” desde el Registro de Contactos.

Insumos para respuesta

Los estados del proceso de Impagados son los siguientes:

- VENCIDO: la factura está vencida
- PEND_AVISO_CORTE: el cliente será avisado a través de una carta que su suministro es pasible de corte
- AVISO_DE_CORTE: se generó la carta de aviso de corte para ser enviado al cliente
- GEN_OT_CORTE: se generó la OT de corte para el suministro
- CORTADO: OT de corte resuelta
- GEN_OT_VER_CORTE: se generó la OT para verificar el corte realizado en paso anterior
- CORTE_VERIFICADO: se resolvió la OT para verificar el corte
- GEN_OT_CORTEDEF: se generó la OT para retirar la conexión
- CORTE_DEFINITIVO: se resolvió la OT de retiro de la conexión
- PEND_AVISO_DEUDA: estado en que quedan los suministros no cortables con deuda antes de la generación de la carta de aviso correspondiente
- PEND_REVISION_AV_CL: el cliente será avisado que podrá ingresar al Clearing si no abona la deuda generada.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Impagados / Tipo contacto: Consulta Impagados / ingresar comentario.

Consulta

CONSULTAS POR ESTADO DE LAS FACTURAS

Descripción

El cliente consulta por el estado de su factura o el agente analiza la situación de una factura.

Insumos para respuesta

Los **estados de las facturas** son:

- ✓ **Generado:** cuando se realiza el pase batch.
- ✓ **Impreso:** cuando se imprime la factura.
- ✓ **Pendiente de notificación:** cuando se reciben los lotes en el sector de Notificación (OSE Montevideo) para ser enviados al interior.
- ✓ **Enviado a Correo:** cuando se entrega el lote al correo (anomalías, transferencias, etc.)
- ✓ **Intermediario Correo:** facturas que se envían al interior por Correo, y son entregadas en las dependencias de OSE para que personal de OSE las distribuya.
- ✓ **Entregado:** cuando se entregan los lotes al notificador para su distribución (figura el nombre del notificador).
- ✓ **Cumplido:** el notificador entregó correctamente las facturas dentro de las 48 hs.
- ✓ **Reciclado:** facturas que no se pudieron entregar y fueron devueltas (se asignan nuevamente).
- ✓ **Vencido:** la fecha de vencimiento de la factura caducó.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta / ingresar comentario / Cuentas / Nº de cuenta / Facturas / Nº de recibo / Detalle del recibo / Impresión / Estado.

Consulta

CONSULTAS POR SISTEMA DE DÉBITO BANCARIO O A TRAVÉS DE TARJETA DE CRÉDITO

Descripción

Cliente consulta acerca del trámite que debe realizar para pagar su factura a través de débito bancario o tarjeta de crédito.

Insumos para respuesta

Informarle al cliente que la solicitud se debe realizar directamente en el Banco o Empresa de Tarjetas presentando la factura vigente.

Una vez realizado el trámite la factura le llegará sin código de barras y con un mensaje que informa

que está adherido a débito automático. El importe de la factura será incluido en el estado de cuenta de la tarjeta o banco correspondiente. La factura se envía al Banco o empresa de tarjeta 24 hs. antes de la fecha de vencimiento de la misma y el débito se produce el mismo día de la fecha de vencimiento de la factura

Consulta

FACTURACIÓN SIMULADA

Descripción

Cliente consulta acerca de en qué importe quedaría su factura de acuerdo a determinadas circunstancias.

Insumos para respuesta

De acuerdo a los metros cúbicos que estimamos que se facturarán realizaremos una simulación para saber cuál sería el importe de su factura.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo contacto: Facturación Simulada / ingresar comentario.

Consulta

CONSULTAS DE ÓRDENES DE TRABAJO COMERCIALES (OT)

Descripción

El cliente o el agente consulta por un trámite que implica una Orden de Trabajo Comercial.

Insumos para respuesta

Los estados de las Ordenes de Trabajo Comerciales (OT) pueden ser:

- Generada: al OT está creada pero aún no fue asignada a personal ni planificada
- Enviada: la OT ya está asignada a personal
- Planificada: la OT fue coordinada con fecha en acuerdo con el cliente
- Replanificada: la OT fue recoordiada dado que no se pudo realizar en la primera visita.
- Resuelta: el inspector informa el resultado de la visita.
- Imposible: no fue posible realizar la inspección

Operativa SGC:

Las órdenes de trabajo comerciales se pueden visualizar en Carpeta Cliente / Ordenes de trabajo,

pero no se ven las que son ingresadas por la dirección.

Para poder visualizarlas **todas** se debe ingresar al Sector suministro / Ordenes de trabajo.

Otra opción: Menú / Órdenes de trabajo / Gestión de órdenes de trabajo / Orden / Mostrar detalle / Ver visitas.

Consulta

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA SERVICIOS CON MÁS DE UNA UNIDAD HABITACIONAL?

Descripción

El cliente consulta sobre los requisitos de contratación para servicios con más de una unidad habitacional.

Insumos para respuesta

Respecto a la documentación requerida para la realización de contratos de suministros con más de una unidad habitacional, el titular del contrato del suministro puede ser:

CASO	TITULAR	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Con personería jurídica y RUT	La persona jurídica	• Tarjeta de RUT • Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) • Carta poder (sólo si es apoderado del representante)
Con personería jurídica y sin RUT	La persona jurídica	• Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades (representante de la persona jurídica) • Carta poder (sólo si es apoderado del representante) <u>Corresponde a Atención Presencial</u> <u>En este caso el documento del titular se debe registrar como:</u> - <u>Tipo de documento: "No disponible"</u> - <u>Número: "Nombre Edificio"</u>
Sin personería jurídica y sin RUT	OPCIÓN 1: Persona física que asuma como titular (copropietario, residente, administrador)	• Documento de identidad • Carta poder (sólo si es apoderado del titular)
	OPCIÓN 2: Entidad que representa a los usuarios del servicio (edificio, nombre de....)	• Documento notarial de representación con indicación de designación y facultades, ó • Acta de asamblea, con indicación de designación y facultades, ó • Autorización de vecinos • Documento de identidad del representante <u>Corresponde a Atención Presencial</u> <u>En este caso el documento del titular se debe registrar como:</u> - <u>Tipo de documento: "No disponible"</u> - <u>Número: "Nombre Entidad"</u> <u>El representante y su C.I. se deberá registrar como cliente autorizado (en el SGC: Modificar Tercero)</u>

En cualquiera de las alternativas, tener en cuenta que:

Siempre se tiene la opción de incluir a otras personas (propietarios o inquilinos) como fiadores.

El documento de identidad del representante debe registrarse como un tercero con calidad de "Apoderado".

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta / ingresar comentario.

Nombre del servicio ACUERDO FINANCIADO
Descripción Cliente se presenta para realizar un acuerdo financiado.
Documentación requerida • CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT • Carta poder (si corresponde)
Verificación de información interna • Estado de cuenta corriente • Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.
Preguntas claves a realizar al cliente - usuario ¿Es Titular o apoderado del titular de la cuenta? R: Si. (Se procede a realizar el trámite) R: No. (Se deberá realizar antes el cambio de titular)
Respuesta al cliente y Procedimiento interno <i>Podemos ofrecerle hasta xxx cuotas por un monto de \$XXX.</i> <i>Le informamos que la fecha de vencimiento de la primer cuota/entrega inicial coincide con la del día de la firma del convenio.</i> <i>Si Ud. tiene el suministro suspendido deberá abonar la primer cuota/entrega para que se genere la orden de reapertura.</i> Importante La cantidad de cuotas dependerá de las posibilidades que OSE le ofrece de acuerdo a lo establecido en la R/D 1579/09 y también se debe tener en cuenta que el monto de la cuota resultante sea razonable para las posibilidades del cliente, a los efectos de minimizar incumplimientos futuros del cliente. En caso de servicio suspendido la orden de reconexión se genera luego de abonada la entrega, se puede incluir la misma en el Acuerdo Financiado. Verificar de acuerdo a RD 1579/09 el tipo de convenio que le corresponda. Verificar si hay convenios anteriores vigentes, se recomienda unificarlos. Se entrega copia firmada de convenio y factura para la entrega inicial con vencimiento en el día.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / (si la deuda proviene de otra cuenta) Buscar desde otras cuentas / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Problemáticas de este servicio

Cantidad de convenios anuales y el no cumplimiento con los mismos.

Preguntas frecuentes

¿Luego de hacer el convenio, cuándo me realizan la reconexión?

En caso de servicio suspendido la misma se realizará entre las 24 o 48hs siguientes de haber abonado la primer cuota/entrega del convenio. En casos de conexión retirada el plazo de reconexión va a depender de las acciones que se deban realizar en el lugar.

¿Se puede liquidar el convenio en cualquier momento?

Sí, se puede saldar el importe convenido cuando Ud. lo disponga presentándose en las oficinas del Organismo.

¿Puedo realizar convenio si son varias unidades y no soy el titular?

Sí, para ello se requiere contar con la autorización correspondiente de las unidades y poner el servicio a nombre del Edificio. Dependiendo de quién sea el titular del servicio, es la autorización que se requiere.

Nombre del servicio

ALTA CONTRATO CAMBIO DE NOMBRE (AGUA, SANEAMIENTO E INCENDIO)

Descripción del Servicio

Cliente se presenta a regularizar la situación contractual de un suministro en estado vigente.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)
- Si existe deuda y no tiene relación familiar directa (ascendente, descendente o colateral) o comercial con el titular anterior se le solicitará firmar declaración jurada de desvinculación y por criterio de política comercial se le pide documentación que acredite la fecha de vinculación con el inmueble.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente
- Períodos de consumo estimados
- Estatus de la dirección (vigente, suspendido, etc.
- Controlar contratación de servicio de saneamiento y requerir contratación conjuntamente.
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Importante

Recordarle al cliente que tener actualizados los datos del suministro facilitará la realización de todos los trámites.

Requerir lectura actual del medidor para corroborar la coherencia de la misma con lo que se está tomando hasta el momento.

Caso 1: Servicio sin deuda:

Realizaremos el contrato a su nombre a modo de regularizar la situación contractual.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Cambio Nombre / completar los campos requeridos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Caso 2 Servicio con deuda y corresponde desvincular total o parcialmente:

Ud. puede desvincularse total o parcialmente (según corresponda) de la deuda existente en este servicio, para ello es necesario firmar una declaración jurada en la que Ud. expresa que no posee vínculo familiar directo (ascendente, descendente o colateral) o comercial con el titular anterior y que esa persona ya no reside en esa dirección. Esta declaración jurada implica el costo de un timbre profesional de \$XX. Luego podremos proceder a la desvinculación total o parcial correspondiente y realizaremos el contrato a su nombre. De corresponder desvinculación parcial podrá realizar un Acuerdo Financiado con la deuda que se le transfiera.

Se verifica la documentación que proporciona el cliente para la desvinculación. Se procede a dar de Alta el contrato y se requiere la firma de la declaración jurada. Se cobra timbre profesional. Si corresponde se transfiere parte de la deuda y si el cliente optó por realizar un Convenio de Pago se realiza el mismo.

Se procede a la firma del nuevo Contrato y del Convenio (si corresponde) y se le proporciona al cliente copia del/de los mismo/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Cambio Nombre / completar los campos requeridos / Declaración Jurada / requerir firma del cliente y en caso de desvinculación parcial requerir al cliente que escriba de puño y letra la fecha en que tomó posesión del inmueble de acuerdo a la documentación presentada/ Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Operativa SGC para cobro de timbre profesional: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo contacto: Facturación a cuenta / Añadir cargos / seleccionar Timbre Profesional.

Operativa SGC para transferir parte de la deuda (desvinculación parcial) (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado - Alta / Buscar desde otras cuentas / seleccionar tipología del convenio: sin interés / seleccionar facturas a transferir según fecha de toma de posesión del inmueble de acuerdo a la documentación presentada / realizar el convenio en 1 cuota / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado – Liquidación.

Operativa SGC para realizar acuerdo financiado (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Caso 3: Servicio con deuda y no corresponde desvincular:

De acuerdo a los términos establecidos en la reglamentación no es posible desvincularlo de la deuda anterior, debido a que usted habita en la vivienda y/o tiene un vínculo directo con el deudor (explicar el caso si es familiar o personal).

Podemos realizar el contrato del suministro a su nombre siempre y cuando abone al contado o realice un convenio de pago por la deuda existente.

Se realiza la contratación. Se transfiere la deuda desde la cuenta anterior mediante un Acuerdo Financiado y se busca desde otras cuentas para transferir las facturas correspondientes. Si el cliente optó por realizar un Convenio de Pago se realiza el mismo.

Se procede a la firma del nuevo Contrato y del Convenio (si corresponde) y se le proporciona al cliente copia del/de los mismo/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo

contacto: Alta Contrato Cambio Nombre / completar los campos requeridos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Operativa SGC para transferir deuda: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado - Alta / Buscar desde otras cuentas / seleccionar tipología del convenio: sin interés / seleccionar facturas / realizar el convenio en 1 cuota / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado – Liquidación.

Operativa SGC para realizar acuerdo financiado (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Caso 4: Servicio con deuda, pero el monto de la deuda es elevado o la documentación que presenta no es clara:

En el momento no le podremos realizar el cambio de titular, usted deberá presentar una nota por desvinculación de deuda adjuntando la documentación probatoria.

Cuando se haya culminado el análisis de la misma, nos comunicaremos para notificarlo de la resolución y realizar la contratación.

Se le informara al cliente los pasos a seguir. Y se dejara un comentario sobre lo que se informó.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo Llamada: Consulta / Tipo Contacto: Consulta / ingresar comentario.

Preguntas frecuentes

¿El cambio de titular lo puedo realizar yo, o debe estar a nombre del propietario?

El cambio de titular puede realizarlo cualquier persona que se responsabilice del servicio para el cual solicita ser titular.

¿La próxima factura sale a mi nombre?

Sí.

¿Se puede rescindir el contrato en cualquier momento?

Sí, debe tener en cuenta que la rescisión del contrato tiene un costo e implica el corte del servicio, por lo que queda desvinculado del suministro.

Nombre del servicio

ALTA CONTRATO NUEVA CONEXIÓN (AGUA, SANEAMIENTO E INCENDIO)

Descripción del Servicio

Cliente se presenta a firmar contrato de Servicio Nuevo o independización.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)
- En los casos de independización, si existe deuda en el servicio madre se solicita que presente documentación que acredite la fecha de vinculación con el inmueble para analizar si procede desvinculación.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Controlar contratación de servicio de saneamiento y requerir contratación conjuntamente.
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.
- Si es una independización verificar si existe deuda del suministro del cual se surte.
- Expediente de Nuevo Servicio en estado "Cierre". Con los datos para la contratación: tarifa, unidades y costo de la contratación.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Caso 1: Servicio Nuevo o Independización y no hay deuda en el suministro del cual se surte

Realizaremos el contrato a su nombre y le enviaremos la orden de conexión del servicio que tiene un costo de \$XXX. Este costo puede abonarlo al contado o financiarlo.

Se realiza la contratación. Se procede a la firma del nuevo Contrato y se le proporciona al cliente copia del mismo.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Nueva Conexión / completar los campos requeridos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Caso 2: Independización, hay deuda en el suministro del cual se surte y no puede desvincularse:

De acuerdo a los términos establecidos en la reglamentación no es posible desvincularlo de la

deuda existente en el suministro del cual se surte actualmente. Procederemos a realizar el contrato a su nombre ofreciéndole abonar la cuota parte de la deuda que le corresponda al contado o en un acuerdo financiado. Le enviaremos la orden de conexión del servicio que tiene un costo de \$XXX. Este costo también puede incluirlo en la financiación.

Se realiza la contratación. Se transfiere la parte de la deuda que le corresponde desde la cuenta del suministro que se surte. Si el cliente optó por realizar un Convenio de Pago se realiza el mismo. Se procede a la firma del nuevo Contrato y del Convenio (si corresponde) y se le proporciona al cliente copia del/de los mismo/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Nueva Conexión / completar los campos requeridos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Operativa SGC para cobrar cuota parte de la deuda del suministro madre:

1) En suministro madre: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / **Tipo Contacto:** Facturación a cuenta / seleccionar Cargo Vario Transf Deuda (Cr) por Independización / cargar importe con signo negativo.

2) En suministro independizado: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / **Tipo Contacto:** Facturación a cuenta / seleccionar Cargo Vario Transf Deuda (D) por Independización / cargar importe con signo positivo.

Operativa SGC para realizar acuerdo financiado (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Caso 3: Independización, hay deuda en el suministro del cual se surte y puede desvincularse total o parcialmente:

Ud. puede desvincularse de la deuda existente total o parcialmente (según corresponda) de este servicio, para ello es necesario presentar contrato de alquiler, compra-venta o comodato y debe firmar una declaración jurada la cual implica el cobro de un timbre profesional que tiene un costo de \$XXX. Luego realizaremos el contrato a su nombre y le enviaremos la orden de conexión del servicio que tiene un costo de \$XXX. Este costo puede abonarlo al contado o financiarlo, se podrá incluir en el mismo la cuota parte que le corresponda.

Se verifica la documentación que proporciona el cliente para la desvinculación total o parcial. Se realiza la contratación. Se emite la declaración jurada para la firma para hacer efectiva la

desvinculación total o parcial y si el cliente optó por un acuerdo financiado se realiza el mismo. Se procede a la firma del nuevo Contrato y se le proporciona al cliente copia del mismo.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Nueva Conexión / completar los campos requeridos / Declaración Jurada / requerir firma del cliente y en caso de desvinculación parcial requerir al cliente que escriba de puño y letra la fecha en que tomó posesión del inmueble de acuerdo a la documentación presentada / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Operativa SGC para cobro de timbre profesional: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo contacto: Facturación a cuenta / Añadir cargos / seleccionar Timbre Profesional.

Operativa SGC para cobrar cuota parte de la deuda del suministro madre (si corresponde):

1) En suministro madre: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / **Tipo Contacto:** Facturación a cuenta / seleccionar Cargo Vario Transf Deuda (Cr) por Independización / cargar importe con signo negativo.

2) En suministro independizado: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / **Tipo Contacto:** Facturación a cuenta / seleccionar Cargo Vario Transf Deuda (D) por Independización / cargar importe con signo positivo.

Operativa SGC para realizar acuerdo financiado (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Problemáticas de este servicio

Demoras en la colocación del servicio

Preguntas frecuentes

¿Se coordina la fecha para la colocación del servicio?

En los casos que sea necesario sí se coordina (generalmente cuando el nicho es interior).

¿Existe trámite urgente?

No, todos dependen de los tiempos de cada localidad y de la Intendencia en los casos que corresponda.

Nombre del servicio ALTA CONTRATO CONEXIÓN EXISTENTE (AGUA, SANEAMIENTO E INCENDIO)
Descripción del trámite Cliente se presenta a regularizar situación contractual en un servicio que se encuentra de baja o suspendido. Este tipo de contrato también se utiliza en los casos en que el período de consumo debe partirse (de acuerdo a documentación presentada).
Documentación requerida • CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT • Carta poder (si corresponde) • Si existe deuda y no tiene relación familiar directa (ascendente, descendente o colateral) o comercial con el titular anterior se le <u>solicitará firmar una declaración jurada de desvinculación</u> y por criterio de política comercial se le pide documentación que acredite la fecha de vinculación con el inmueble.
Verificación de información interna • Estado de cuenta corriente. • Controlar existencia de servicio de saneamiento y requerir contratación conjuntamente (todos los departamentos excepto Montevideo). • Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES. • Lectura real.
Preguntas claves a realizar al cliente – usuario Si existe deuda ¿Qué relación tiene con el bien o con el titular anterior? ¿Cuándo ingresó a la finca? Se podrá desvincular parcial o totalmente de la deuda generada con anterioridad a esa fecha, presentando documentación que acredite la fecha de ocupación de la finca.
Respuesta al cliente y Procedimiento interno Caso 1: Servicio sin deuda

Realizaremos el contrato a su nombre y se genera, dependiendo del estado del suministro:

- a) una inspección de control de lectura a modo de verificar la lectura real del medidor para partir de allí al momento de facturar, si el suministro está vigente.*
- b) la orden de reapertura del servicio, si el suministro está en baja o suspendido. La reapertura tiene un costo de \$XXX.*

Se realiza la contratación. Se procede a la firma del nuevo contrato y se le proporciona al cliente copia del mismo.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Conexión Existente / completar los campos requeridos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Caso 2: Servicio con deuda y no corresponde desvincular

De acuerdo a los términos establecidos en la reglamentación, como usted no puede demostrar fehacientemente la fecha en que tomó posesión de la finca y/o tiene un vínculo familiar o comercial, no es posible desvincularlo de la deuda del titular anterior.

Podemos ofrecerle para el pago de la misma un Acuerdo de pago hasta en XX cuotas. Luego sí podremos realizar el contrato a su nombre y (si corresponde) le enviaremos la orden de reapertura del servicio. La reapertura tiene un costo de \$XXX.

Se realiza la contratación. Se transfiere la deuda desde la cuenta anterior mediante un Acuerdo Financiado y se transfieren las facturas correspondientes. Si el cliente optó por realizar un Acuerdo de Pago se realiza el mismo. Se procede a la firma del nuevo Contrato y del Convenio (si corresponde) y se le proporciona al cliente copia del/de los mismo/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Cambio Nombre (si el servicio está vigente) o Alta Contrato Conexión Existente (si el servicio está en baja o suspendido) / completar los campos requeridos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de

Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Operativa SGC para transferir deuda: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiado/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado - Alta / Buscar desde otras cuentas / seleccionar tipología del convenio: sin interés / realizar el convenio en 1 cuota / Tipo llamada: Financiado/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado – Liquidación.

Operativa SGC para realizar acuerdo financiado (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiado/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Caso 3: Servicio con deuda y corresponde desvincular total o parcialmente:

Ud. puede desvincularse total o parcialmente (según corresponda) de la deuda existente en este servicio, para ello será necesario presentar documentación que certifique un arrendamiento, comodato, compra-venta, desalojo, etc, en la cual indica una fecha anterior a la fecha de la contratación del suministro.

También deberá firmar una declaración jurada en la que Ud. expresa que no posee vínculo familiar directo (ascendente, descendente o colateral) o comercial con el titular anterior y que esa persona ya no reside en esa dirección. Esta declaración jurada implica el costo de un timbre profesional de \$XXX. Se procederá a contratar y si corresponde se traspasará total o parcialmente la deuda a partir de la fecha que figure en la documentación presentada.

Luego podremos proceder a la contratación y de acuerdo al estado del suministro le enviaremos:

- a) una inspección de control de lectura a modo de verificar la lectura real del medidor para partir de allí al momento de facturar, si el suministro está vigente.*
- b) la orden de reapertura del servicio, si el suministro está en baja o suspendido. La reapertura tiene un costo de \$XXX.*

Se verifica la documentación que proporciona el cliente para la desvinculación. Se procede a dar de Alta el contrato y se requiere la firma de la declaración jurada. Se cobra timbre profesional. Si corresponde se transfiere parte de la deuda y si el cliente optó por realizar un Convenio de Pago se realiza el mismo.

Se procede a la firma del nuevo Contrato y del Convenio (si corresponde) y se le proporciona al cliente copia del/de los mismo/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Conexión Existente / completar los campos requeridos / Declaración Jurada / requerir firma del cliente y en caso de desvinculación parcial requerir al cliente que escriba de puño y letra la fecha en que tomó posesión del inmueble de acuerdo a la documentación presentada / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Operativa SGC para cobro de timbre profesional: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo contacto: Facturación a cuenta / Añadir cargos / seleccionar Timbre Profesional.

Operativa SGC para transferir parte de la deuda (desvinculación parcial) (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado - Alta / Buscar desde otras cuentas / seleccionar tipología del convenio: sin interés / seleccionar facturas a transferir según fecha de toma de posesión del inmueble de acuerdo a la documentación presentada / realizar el convenio en 1 cuota / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado – Liquidación.

Operativa SGC para realizar acuerdo financiado (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Caso 4: Servicio con deuda, el monto de la deuda es elevado o la documentación que presenta no es clara y requiere un análisis en profundidad:

- a) Servicio vigente: *En el momento no le podremos realizar el cambio de titular, usted deberá presentar una nota por desvinculación de deuda adjuntando la documentación probatoria (documentación que certifique un arrendamiento, comodato, compra-venta, desalojos, etc.) en la cual indica una fecha anterior a la fecha de la contratación del suministro.*
Cuando se haya realizado el análisis lo llamarán para notificarse de la resolución y realizar la contratación.

Se informa al cliente los pasos a seguir. Y ingresa un comentario sobre lo que se informó.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo Llamada: Consulta / Tipo Contacto: Consulta / ingresar comentario.

b) Servicio en baja o suspendido:

Importante

Este criterio se ha tomado en forma circunstancial en la medida en que desde el cierre de las cajas no se ha podido aplicar el literal i. de los Criterios complementarios de aplicación general dispuesto en el Anexo de la R/D n°1579/09.

Para que le restablezcan el servicio usted deberá presentar una nota por desvinculación de la deuda adjuntando la documentación probatoria (documentación que certifique un arrendamiento, comodato, compra-venta, desalojos, etc, en la cual indica una fecha anterior a la fecha de la contratación del suministro). En ese momento podremos realizar la contratación del servicio y enviar la orden de reapertura.

Luego del estudio de la documentación presentada lo citarán para que se notifique de la resolución. Si le corresponde el pago de la deuda total o parcialmente le podremos ofrecer un Acuerdo Financiado.

Si el cliente no presenta la nota en el momento se informa al cliente los pasos a seguir y se ingresa un comentario sobre lo que se informó.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo Llamada: Consulta / Tipo Contacto: Consulta / ingresar comentario.

Si el cliente presenta la nota en el momento se le informa dónde presentarla y luego se procede a la firma del nuevo Contrato y se le proporciona al cliente copia del mismo. Es importante ingresar una Alerta con lo informado al cliente para que se visualice fácilmente la conexión entre la contratación y la nota presentada.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo Llamada: Contratos / Tipo contacto: Alta Contrato Conexión Existente / completar los campos requeridos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir /

insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Operativa SGC para ingresar Alerta: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Clientes / Tipo contacto: Alerta / Insertar / ingresar alerta.

Problemáticas de este servicio

Grandes diferencias entre la última lectura real y la aportada por el cliente o la inspección.

Preguntas frecuentes:

¿El cambio de titular lo puedo realizar yo (arrendatario, etc), o debe estar a nombre del propietario?

El cambio de titular puede realizarlo la persona que se responsabilice del servicio.

¿La próxima factura sale a mi nombre?

Sí.

¿Se puede rescindir el contrato en cualquier momento?

Sí, debe tener en cuenta que la rescisión del contrato implica el corte del servicio y el costo correspondiente de acuerdo al Decreto Tarifario.

Nombre del Servicio

AMPLIACIÓN DEFINITIVA DE RED

Descripción del trámite

Prolongación de Red en los casos en que el cliente solicita un servicio nuevo de agua y/o alcantarillado y no pasa red de OSE por su padrón.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)
- Documentación que acredite el n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral).
- De poseerlo, nómina de padrones que están comprendidos en la solicitud.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente
- Estatus de la dirección, si cuenta o no con suministro
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.

Preguntas claves

¿Hay alguien más que Ud. crea que quiera también el suministro?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Como por el lugar no hay red de Ose, tenemos que extender la cañería hasta el domicilio.

Para eso necesitamos iniciar el pedido de extensión que tiene un costo de X UR.

Una vez iniciada la solicitud nuestro personal técnico estará en condiciones de presupuestar dicha ampliación.

Lo vamos a citar cuando esté pronto y le informaremos el presupuesto.

Si usted lo acepta solo le resta abonar y se ingresa la orden de construcción.

Se genera Expediente de Ampliación de Red definitiva, se envía inspección técnica, se factura costo por inicio de trámite y se entrega al cliente-usuario constancia de alta de expediente emitida por el SGC.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Expediente / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Ampliación de Red definitiva / Servicio solicitado: Agua Regulada / cargar datos del cliente y del segmento (por defecto figura la dirección del cliente, modificar con doble click sobre la dirección de ser necesario) / Crear cuenta / Datos técnicos: completar n° de unidades, diámetro de conexión e informe técnico / la inspección al suministro y el costo por inicio de trámite se generan automáticamente.

Problemáticas de este servicio

Que algún o algunos de los clientes potenciales no acepte/n el presupuesto y la ampliación a la red.

Preguntas frecuentes

¿Me avisan cuándo van las inspecciones técnicas?

No es necesario porque trabajan con los planos o se hace una inspección exterior. Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar.

¿Cuánto me va a costar esto?

Eso no lo podemos saber ahora, ya que va a depender de muchos factores, y de la evaluación que se haga.

¿Puede incluirse en el presupuesto a mis vecinos que también quieren el suministro?

Si, al iniciar el trámite sería conveniente que se agregara en el expediente de ampliación los datos de ellos.

Nombre del Servicio

AMPLIACIÓN RED ECONÓMICA

Descripción del trámite

Prolongación de Red en los casos en que el cliente solicita un servicio nuevo de agua y/o alcantarillado y no pasa red de OSE por su padrón.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)
- Documentación que acredite el n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral).
- De poseerlo, nómina de padrones que están comprendidos en la solicitud.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente
- Estatus de la dirección, si cuenta o no con suministro
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.

Preguntas claves

¿Hay alguien más que Ud. crea que quiera también el suministro?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Como en ese el lugar no hay red de Ose, tenemos que extender la cañería hasta el domicilio.

Para eso necesitamos iniciar el pedido de extensión que tiene un costo de XXXX UR.

Una vez iniciada la solicitud nuestro personal técnico estará en condiciones de presupuestar dicha ampliación.

Lo vamos a citar cuando esté pronto y le informamos el presupuesto. Si usted lo acepta solo le resta abonar y se ingresa la orden de construcción.

Se genera Expediente de Ampliación de Red, se envía inspección técnica, se factura costo por inicio de trámite y se entrega al cliente-usuario constancia de alta de expediente emitida por el SGC.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Expediente / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Ampliación de Red Económica / Servicio solicitado: Agua Regulada / cargar datos del cliente y del segmento (por defecto figura la dirección del cliente, modificar con doble click sobre la dirección de ser necesario) / Crear cuenta / Datos técnicos: completar n° de unidades, diámetro de conexión e informe técnico / la inspección al suministro y el costo por inicio de trámite se generan automáticamente.

Problemáticas de este servicio

Que algún/os cliente/s potencial/es no acepte/n el presupuesto y la ampliación de red.

Preguntas frecuentes

¿Me avisan cuándo van las inspecciones técnicas?

No es necesario porque trabajan con los planos o se hace una inspección exterior. Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar.

¿Cuánto me va a costar esto?

Eso no lo podemos saber ahora, ya que va a depender de muchos factores, y de la evaluación que se haga.

¿Puede incluirse en el presupuesto a mis vecinos que también quieren el suministro?

Si, al iniciar el trámite sería conveniente que se agregara en el expediente de ampliación los datos de ellos.

Nombre del servicio

APORTE DE LECTURA

Descripción del Servicio

Cliente se presenta a aportar lectura del medidor.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas.
- Última lectura real.

Importante

El período habilitado para realizar el aporte de lectura es entre los 5 días antes de la fecha habitual de lectura y hasta las 18 hs. del día en que efectivamente pasa el toma consumo por el domicilio.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Caso 1: Cliente aporta una lectura coherente respecto a lo que consume habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo y dentro del plazo establecido para la misma:

Aportaremos la lectura que usted presenta y será la que se le tomará en cuenta para la próxima facturación.

En caso de que la lectura aportada por el toma consumo sea real y coherente, el sistema priorizará la lectura del toma consumo.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Aparatos/Medidas / Tipo contacto: Lecturas Aportadas

Caso 2: Cliente aporta una lectura que no es coherente respecto a lo que consume habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo:

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar inspección.

En caso de que se corrobore la lectura y sea un alto consumo se procederá de acuerdo al mismo (ver Reclamo por Alto Consumo).

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / **Tipo contacto:** Alta reclamación / **Grupo:** Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con Tarifa Social) / **Tipo:** Error de Lectura/Error de lectura (área social) o Alto consumo/Alto consumo (área social) / Definir Acción / Generar Orden de Servicio / seleccionar IN Inspección comercial o IN Inspección Alto Consumo.

Preguntas frecuentes:

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si se requiere le van a avisar.

El mes que viene ¿En qué fecha aporte la lectura?

Ud. puede aportar la lectura entre los 5 días antes de la fecha habitual de lectura y hasta las 18 hs. del día en que efectivamente pasa el toma consumo por el domicilio.

Nombre del servicio

CAMBIO DE DIÁMETRO

Descripción

Cliente solicita cambiar el diámetro de la conexión ya existente.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)
- Documento que acredite n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula

catastral).
Verificación de información interna • Estado de cuenta corriente • Estado del Servicio: Vigente
Respuesta al cliente y Procedimiento interno <i>El inicio del trámite tiene un costo administrativo de X UR, el que se descontará del presupuesto en caso de que corresponda.</i> <i>Una vez iniciada la solicitud nuestro personal técnico estará en condiciones de evaluar la viabilidad de dicho cambio, y en caso positivo presupuestarán e indicarán si debe o no hacer sitio para realizar el trabajo.</i> <i>Lo vamos a citar cuando esté pronto y le informaremos el presupuesto. Si usted lo acepta y ya tiene el sitio hecho (si corresponde), solo le resta abonar y se enviará la orden de trabajo.</i> Importante Si el cliente no acepta el presupuesto por el cambio o si una vez iniciado el mismo desiste de la solicitud lo abonado por concepto de inicio de trámite no será reintegrado. Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Expediente / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Cambio de Sitio/Diámetro / la inspección y el costo se generan automáticamente.
Problemáticas de este servicio Las demoras (área operativa). La no aceptación del presupuesto.
Preguntas frecuentes: ¿Se coordinan las inspecciones técnicas? Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar ¿Es necesario que esté cuando vayan a realizar el trabajo? Si es necesario que Ud. se encuentre en su domicilio para poder realizar el trabajo van a coordinar con Ud. desde el área técnica. Esto ocurre generalmente en los casos en que el medidor está

ubicado dentro del domicilio.

¿El costo de inicio de trámite se puede financiar? ¿y el presupuesto final?

Si, ambos pueden ser financiados.

¿El costo por el estudio se devuelve si no corresponde realizar el cambio de diámetro?

No, lo que se cobra es un costo administrativo por el estudio realizado.

Nombre del servicio

CAMBIO DE DIRECCIÓN DE ENVÍO DE FACTURAS

Descripción del Servicio

Cliente solicita la modificación de dirección de notificación para las facturas.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿A qué dirección desea que le enviemos la factura?

Sugerir el envío de factura por correo electrónico.

Recordar al cliente que el envío de la factura en forma física posee costo (servicios con tarifas bonificadas están exonerados del costo).

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Crearemos la dirección de envío solicitada por Ud. y agregaremos las referencias que Ud. entienda necesarias para la ubicación de la finca.

La próxima factura ya se emitirá con la modificación solicitada.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Clientes / Tipo contacto: Modificación datos cuenta / Mantenimiento servicio envío / se inserta la nueva dirección

proporcionada por cliente (de no existir se debe crear) / Establecer como principal para que el cambio sea efectivo.

Importante

La modificación de dirección de envío se hará efectiva en la próxima facturación a emitirse.

Problemáticas de este servicio

Direcciones inconsistentes por no poseer datos claros de número de puerta y/o entre calles.

Preguntas frecuentes:

¿A partir de cuando llega la factura a la nueva dirección?

A partir de la próxima factura que se emita.

¿Tiene costo?

No, el cambio de dirección de envío es sin costo.

Nombre del servicio

CAMBIO FECHA DE VENCIMIENTO DE LAS FACTURAS

Descripción del Servicio

Cliente solicita que se le modifique la fecha de vencimiento de sus facturas.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Verificar tarifa del suministro.
- Ver fecha de vencimiento establecida por O.S.E.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

El cambio de fecha de vencimiento tiene un costo de \$ XX por única vez.

Si está de acuerdo con esto modificaremos la fecha de vencimiento para el día que usted solicite

para el vencimiento de la factura.

La próxima factura ya se emitirá con la modificación solicitada.

Importante

La fecha de cambio no se debe extender más de 10 días corridos de la fecha de vencimiento establecida por O.S.E.

Sólo se podrá realizar la modificación para servicios con tarifa residencial (familiar, multifamiliar, asentamiento, social).

Tarifas bonificadas están exoneradas del costo por cambio de fecha de vencimiento.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Clientes / Tipo contacto: Modificación datos cuenta / Método cálculo Fecha Vencimiento: Fecha fija / insertar día del mes solicitado por el cliente para el vencimiento de las facturas.

Operativa SGC para cobro de costo: Menú / Contactos Cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo contacto: Facturación a cuenta / Añadir Cargos seleccionar cargo vario Cambio fecha de vencimiento.

Problemáticas de este servicio

Que el cliente no esté de acuerdo con la limitante de los 10 días estipulados por O.S.E.

Que el solicitante sea el titular de un suministro con tarifa oficial, comercial e industrial.

Preguntas frecuentes:

¿A partir de cuándo rige la nueva fecha de vencimiento?

La nueva fecha de vencimiento regirá a partir de la próxima factura que se emita.

¿Tiene costo?

Este trámite tiene un costo de \$XX por única vez.

Nombre del servicio

CAMBIO DE SITIO

Descripción

Cliente solicita trasladar el medidor a otro sitio.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)
- Documento que acredite n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cédula catastral)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente
- Estado del Servicio: Vigente

Preguntas claves a realizar al cliente - usuario

¿Tiene conocimiento de la distancia que existe entre el lugar en donde se encuentra actualmente el medidor y el lugar a donde quiere trasladarlo?

R1: No lo sé (la Oficina Técnica presupuestará el cambio).

R2: A menos de 1.5 mts. (el costo final está cubierto por el costo de inicio de trámite).

R3: A más de 1.5 mts. (el costo final se define según el presupuesto que elabore la técnica).

Importante

El 1,5 m se define: paralelo a la línea de propiedad (horizontal). Si la modificación fuera en perpendicular a la línea de propiedad (vertical) es sin límite de distancia.

De tratarse de un padrón esquina y el cliente desea que el servicio ingrese por la otra calle, debe iniciar Expediente de Servicio Nuevo de Agua y cuando el nuevo servicio esté colocado, dar de baja el anterior.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

El inicio del trámite tiene un costo administrativo de X UR, el que se descontará del presupuesto en caso de que corresponda.

Una vez iniciada la solicitud nuestro personal técnico estará en condiciones de presupuestar dicho cambio.

Usted debe construir el nicho, el pase y la red interna, cuando esto esté pronto, debe comunicarse con nosotros y le enviaremos una nueva Inspección para corroborar que estén correctos.

En caso que el medidor deba trasladarse a más de 1.5 metros se tendrá que elaborar presupuesto

(en caso de que sea esquina y va por otra calle, debe iniciar Expediente de Servicio Nuevo de Agua y cuando el nuevo servicio esté colocado, dar de baja el anterior); si usted lo acepta y ya tiene el sitio hecho (si corresponde), solo le resta abonar y se enviará la orden de cambio.

Si de lo contrario el traslado es a menos de 1.5 mts. Se cubrirá el costo con lo abonado por inicio de trámite.

Importante

Si el cliente no acepta el presupuesto por el cambio o si una vez iniciado el mismo desiste de la solicitud, lo abonado por concepto de inicio de trámite no será reintegrado.

Dar de alta Expediente de Cambio de Sitio/Diámetro y entregar al cliente constancia expedida por el SGC. Proporcionar al cliente instructivo para la construcción de nicho. **Operativa SGC:** Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Expediente / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Cambio de Sitio/Diámetro / la inspección y el costo se generan automáticamente.

Problemáticas de este servicio

- Tiempo de trabajo (área operativa).
- La no aceptación del presupuesto.

Preguntas frecuentes

¿Se coordinan las inspecciones técnicas?

Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar

¿Es necesario que esté cuando vayan a realizar el trabajo?

Si es necesario que Ud. se encuentre en su domicilio para poder realizar el trabajo van a coordinar con Ud. Esto ocurre generalmente en los casos en que el medidor está ubicado dentro del domicilio.

¿El costo de inicio de trámite se puede financiar? ¿y el presupuesto final?

Si, ambos pueden ser financiados.

¿El costo por el estudio se devuelve si no corresponde realizar el cambio de sitio?

No, lo que se cobra es un costo administrativo por el estudio realizado.

Nombre del servicio CITACIÓN Y CORTES POR FRAUDE
Descripción del Servicio Cliente se presenta por citación o corte por fraude.
Documentación requerida • CI, Pasaporte o Tarjeta de Rut. • Carta poder (si corresponde) • Si existe deuda y no tiene relación familiar directa (ascendente, descendente o colateral) o comercial con el titular anterior se le solicitará firmar declaración jurada de desvinculación y por criterio de política comercial se le pide documentación que acredite la fecha vinculación con el inmueble.
Verificación de información interna • Verificar que la dirección del cliente sea la misma para la que se envía la citación. • Estado de cuenta corriente. • Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES. Si corresponde beneficio proceder de acuerdo RD 1573/07. • Lectura real. • Verificar que los procedimientos estén todos cumplidos, las órdenes de trabajo resueltas y cargada la complementaria si correspondiera. De faltar información para continuar con la atención al cliente, solicitar al área correspondiente el ingreso al SGC los datos faltantes.
Preguntas claves a realizar al cliente – usuario Si existe deuda ¿Qué relación tiene con el titular anterior? R1: Vínculo familiar directo (ascendente, descendente o colateral) o comercial. No corresponde desvinculación de deuda. R2: Ninguna. Se procede a desvincular previa firma de declaración jurada. ¿Cuándo ingresó a la finca? Se podrá desvincular de la deuda generada con anterioridad a esa fecha.
Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Esta citación por parte de OSE se ha generado porque se detectó una situación irregular en el servicio de la calle XXX.

Según el vínculo que posea Ud. Con el inmueble y la fecha en que ha tomado posesión del mismo le solicitaremos la documentación correspondiente a modo de analizar la situación.

Caso 1) Cliente sólo quiere informarse de la situación

Le recordamos que para regularizar el suministro y en caso de que corresponda imputar toda la deuda existente podemos ofrecerle para el pago de la misma un Convenio de pago hasta en XX cuotas en el cual se podrán incluir los costos de corte y reapertura, los mismos serán de \$XXX.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta / ingresar descripción

Caso 2) Cliente titular de la cuenta desea regularizar el estado del suministro

El pago de la deuda existente puede realizarlo al contado. También podemos ofrecerle un Convenio de pago hasta en XX cuotas en el cual se podrán incluir los costos de corte y reapertura, los mismos serán de \$XXX.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado – Alta. Se procede a la firma del convenio y se le proporciona al cliente copia del mismo.

Caso 3) Cliente no es titular de la cuenta y desea regularizar el estado del suministro

- a) **NO OPERA DESVINCLUACIÓN DE DEUDA.** Se realiza la contratación y se transfiere la deuda desde la cuenta anterior.
- b) **OPERA DESVINCULACIÓN DE DEUDA.** Se verifica la documentación que proporciona el cliente para la desvinculación. Se analiza la documentación para definir a partir de qué fecha corresponde desvincular total o parcialmente. Se realiza la contratación, se emite la declaración jurada para hacer efectiva la desvinculación y si corresponde se transfiere la parte de la deuda que se le imputa.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Contrato / Tipo contacto: Alta contrato Conexión Existente.

Operativa SGC para cobro de timbre profesional: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo contacto: Facturación a cuenta / Añadir cargos / seleccionar Timbre Profesional.

Operativa SGC para transferir parte de la deuda (desvinculación parcial) (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado - Alta / Buscar desde otras cuentas / seleccionar tipología del convenio: sin interés / seleccionar facturas a transferir según fecha de toma de posesión del inmueble de acuerdo a la documentación presentada / realizar el convenio en 1 cuota / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo Financiado – Liquidación.

Operativa SGC para realizar acuerdo financiado (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Se procede a la firma del contrato y del convenio (si corresponde) y se le proporciona al cliente copia de los mismos.

Preguntas frecuentes:

¿Por qué me cobran una complementaria?

Aquí se cargan los costos de la situación irregular dado que no se estuvo cobrando correctamente el último tiempo.

¿Por qué debo pagar por una nueva conexión?

Porque su conexión fue retirada.

Nombre del servicio

CONSTANCIA DE DEUDA LEY N° 14497

Descripción del Servicio

Cliente solicita constancia de deuda por padrón.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

Estatus de la dirección, si cuenta o no con suministro.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿En qué Centro de Servicio prefiere retirar la constancia de deuda?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Ingresaremos su solicitud para lo cual Ud. debe aportar los siguientes datos:

- Nombre completo
- Documento de identidad
- Teléfono/Correo electrónico
- Dirección personal
- Número de padrón

Esta actividad será analizada por la Oficina Comercial de la localidad a la cual pertenece el suministro.

Luego podrá retirar la constancia de deuda en el Centro de Servicio de OSE de su preferencia.

Importante

Las solicitudes que no tengan suministro deberán ser ingresadas en el cliente solicitante (escribano, otro, de no estar creado el cliente se deberá crear el mismo para ingresar la actividad).

Generar actividad Solicitud Constancia deuda Ley N° 14497. La misma será resuelta por la sección correspondiente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo de contacto: Alta Reclamación / Grupo: Gestión Deuda / Tipo: Constancia de Deuda Ley 14497.

Preguntas frecuentes

La deuda generada por consumo de agua, ¿grava el padrón?

No, las deudas por consumos de agua son imputables únicamente a las personas.

¿En qué consiste la deuda que grava al padrón?

Las deudas que gravan al padrón son las relacionadas con la construcción de redes de agua o saneamiento en las fincas con frente a dicha obra. Esta deuda es por el costo de la obra

prorratedo para dicha vivienda, esto está en el artículo 4º de la Ley 14.497. Los importes que perciba OSE por este concepto los destinará a la construcción de nuevas ampliaciones de redes de agua y/o saneamiento.

Nombre del servicio

CONSTANCIA DE DEUDA PERSONAL

Descripción del Servicio

Cliente solicita constancia de deuda personal (por consumos).

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Importante

La Constancia de deuda personal solo puede ser entregada al titular del servicio o un apoderado de éste.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Ingresaremos su solicitud para lo cual Ud. debe aportar los siguientes datos:

-Número de cuenta o dirección específica con la cual se pueda encontrar la misma.

-Nombre completo del solicitante.

-Documento de identidad (de ser escribano también N° matrícula).

-Teléfono/Correo electrónico.

-Dirección personal.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Cliente / Tipo Contacto: Constancia de deuda / Constancia deuda / Imprimir y entregar al cliente

Preguntas frecuentes:

La deuda generada por consumo de agua, ¿grava el padrón?

No, la deuda por consumos sólo es imputable al titular del servicio.

Nombre del servicio**DENUNCIA DE IRREGULARIDAD****Descripción del Servicio**

Cliente denuncia hurto de agua de la red de O.S.E.

Verificación de información interna

- Estado de la cuenta y si la dirección cuenta con suministro
- Posibles actividades por irregularidad generadas

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Conoce exactamente la dirección del suministro que está cometiendo la falta?

¿Sabe desde dónde podrían estar hurtando agua?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Generaremos una actividad por Irregularidad que será gestionada por la sección correspondiente. Esa área tomará los recaudos necesarios para verificar el estado del suministro y aplicar las sanciones que corresponda, si así se determinan.

Le recordamos que esta denuncia será ingresada en forma anónima, sus aportes y declaraciones serán confidenciales.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Irregularidades / Alta irregularidades / Completar la opción NISS, con el sector suministro y/o dirección, y automáticamente se completan todas las casillas con la información del suministro. Verificar que el N° de cuenta que muestra, sea el último asociado.

Importante

Solicitar al cliente la dirección específica donde se encuentra la supuesta conexión irregular y en

caso de tener suministro verificar si se está facturando.

Preguntas frecuentes:

¿Cuándo van a inspeccionar el servicio y amonestar a la persona que está hurtando agua?

El tiempo para realizar la inspección es de XXX días, luego de esa inspección se determinan los pasos a seguir.

Nombre del servicio

DUPLICADO DE FACTURAS

Descripción del Servicio

Cliente solicita duplicado de factura.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Importante

Los duplicados de factura sólo pueden ser entregados al titular del servicio o a un apoderado de éste.

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Con su documento de identidad ubicamos el número de cuenta del servicio y le hacemos entrega de los duplicados de factura solicitados.

Importante

Recordarle al cliente que puede hacer uso del servicio de autoconsulta.

Si el cliente que se presenta no es titular de la cuenta no se podrán entregar los duplicados ni informarlo de la deuda. Informarle a la persona que puede hacer uso del servicio de autoconsulta conociendo el n° de cuenta. Si insiste en que se le saque un duplicado, se le informa que los datos de la factura son confidenciales y sólo pueden ser obtenidos por el titular del servicio.

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Facturas/Recibos/Cobros / Tipo contacto: Duplicados de Facturas / imprimir y entregar al cliente las facturas solicitadas.

Problemáticas de este servicio

Que el cliente solicitante no sea el titular del servicio

Preguntas frecuentes:

¿Qué otras formas tengo de acceder a los duplicados de facturas?

Ud. puede acceder a los duplicados de facturas impagas desde los puestos de autoconsulta ubicados en cualquiera de los Centros de Servicio o a través de la página web de OSE.

También pueden solicitar duplicados de facturas para abonarlas en Redes de Cobranza externas (Red Pagos, Abitab).

Nombre del servicio

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Descripción del Servicio

Cooperativa de vivienda solicita facturación del costo por Estudio de Factibilidad a ser presentada ante el MVOTMA.

En todos los departamentos se realiza estudio de factibilidad para servicios de agua y saneamiento, en Montevideo sólo de agua.

Documentación requerida

- C.I o Pasaporte
- Carta membretada manifestando que autoriza al representante a iniciar el trámite de factibilidad. Dicha carta debe contener:
 - ☒ Datos del representante (nombre y CI)
 - ☒ RUT de la Cooperativa (De no contar con número de RUT al momento de solicitar el estudio de factibilidad, será suficiente con la carta membretada con los datos de la cooperativa y del autorizado. Luego cuando la cooperativa obtenga el numero de RUT, presenta la documentación y se actualizan los datos contractuales).

☒ Dirección de la Cooperativa. ☒ N° de Padrón.
Verificación de información interna Estado de cuenta corriente.
Respuesta al cliente y Procedimiento interno <i>Ha sido iniciada la solicitud. Le facturaremos el cargo por Estudio de Factibilidad cuyo costo es de XXX UR por agua y XXX UR por alcantarillado (de acuerdo al decreto tarifario).</i> Operativa SGC: Creamos a la Cooperativa como Cliente y facturamos el/los cargo/s vario/s. Menú / Contactos cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Factura/Recibos/Cobros/ Tipo contacto Facturación a cuenta / ingresar cargo vario de Estudio de Fact. Terreno (Coop). Importante El cobro del estudio de factibilidad es un procedimiento que se realiza para que la Cooperativa pueda acceder al sorteo que efectúa el MVOTMA Esta factura es necesaria para las Cooperativas para colocarla en la carpeta de solicitud ante el MVOTMA. El estudio está a cargo de la Gerencia de Agua Potable y del MVOTMA.
Preguntas frecuentes: ¿Se puede financiar el costo por estudio de factibilidad? No es posible financiarlo.

Nombre del Servicio EXPEDIENTE DE INDEPENDIZACIÓN
Descripción del Trámite Cliente posee el servicio de agua compartido con otras unidades y desea independizarse.
Documentación requerida - CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT. - Carta poder (si corresponde) - Documentación que acredite el n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula

catastral).

Verificación de información interna

- Identificar el suministro existente en el padrón, verificar la cantidad de unidades y la tarifa por la que se factura el mismo; así como la existencia de deuda en el mismo.
- Verificar que la cantidad de Expedientes de Independización activos, asociados a un único suministro, sea menor al número de unidades habitacionales que abastece.
- Consultar al cliente las características de la unidad a independizar para establecer la viabilidad del trámite, por ejemplo si se tratase de conjuntos habitacionales, viviendas interiores con un único medidor, edificios de aptos con tanque de distribución en azotea, etc.
- Verificar en la base de datos si la persona es Beneficiaria MIDES.
- Verificar Situación de Morosidad del Cliente, es decir que no posea deuda vencida en ninguna de las cuentas activas o inactivas a su nombre; en ese caso deberá acordar su pago previo a la solicitud del nuevo servicio independiente.
- Controlar existencia de red de Saneamiento y requerir conexión conjuntamente.

Preguntas claves a realizar al cliente-usuario

¿Usted actualmente cuenta con Servicio de Agua Potable? ¿Usted se abastece de un servicio de agua existente? De cuál?

¿Tiene tanque de distribución en azotea?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Va a concurrir una inspección técnica para verificar la viabilidad de la independización y sus costos.

Al verificarse la viabilidad Ud. debe construir el nicho, el pase y la red interna, cuando esto esté pronto, debe comunicarse con nosotros y le enviaremos una nueva Inspección para corroborar que estén correctos.

Posteriormente lo citaremos para firmar contrato y se generará la orden de Conexión con los costos asociados.

Se da de alta el Expediente y se entrega constancia de alta de expediente al cliente. Se le proporciona al cliente el instructivo con los requerimientos técnicos indispensables para la

construcción del servicio; junto con la notificación sobre el plazo para el cumplimiento de los mismos, de lo cual se debe notificar al cliente por escrito.

En cualquier etapa de la gestión, el cliente podrá manifestar en Atención Presencial la intención de NO continuar con la solicitud. La forma de proceder en este caso dependerá de la etapa del trámite en la que se encuentre.

En caso de tratarse de una independización para un cliente de Gobierno, recordar que el cliente ya existe como tal (se toma de la base de datos del SGC), creando únicamente la cuenta para un nuevo contrato, que lo asocie al servicio nuevo independiente, en el momento del proceso en que corresponda.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto: Alta de Expediente / Tipo: Independización / Servicio solicitado: Agua regulada / cargar datos del cliente y del segmento (Importante: por defecto figura la dirección del cliente, modificar con doble click sobre la dirección de ser necesario) / la inspección se genera automáticamente.

Problemáticas de este Servicio

La cuenta del suministro al cual se abastece actualmente posee deuda. En este caso, al momento de la firma de contrato se determinará la cuota parte correspondiente al suministro y se transferirá a la nueva cuenta del cliente. En este caso, si el cliente lo solicita puede realizar acuerdo financiado (Convenio).

El solicitante de la independización es además titular del suministro del cual se abastece. En este caso, se procede de acuerdo a los restantes casos de solicitud de baja con más de una unidad (envío de citación a las otras unidades) y después de haber otorgado un plazo prudencial para que regularicen el contrato del suministro y de no concurrir se podrá solicitar la rescisión de contrato del suministro del cual se abastecía.

Preguntas frecuentes

¿Se coordinan las inspecciones técnicas?

Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

No necesariamente, si se requiere le van a avisar.

¿Por qué debo abonar parte de la deuda del suministro que me abastezco?

Porque OSE entiende que usted ya está usando los servicios.

¿Por qué debo abonar parte de la deuda del suministro que me abastezco, si hace poco tiempo ocupo la vivienda y no tengo relación con la deuda ni sus titulares?

En ese caso Ud. debe traer documentación que compruebe la fecha de posesión del bien, como contrato de alquiler o compraventa, para poder desvincularse de la deuda existente.

¿Se puede financiar la deuda?

Sí, se puede financiar tanto el costo de la nueva conexión como la partición de deuda correspondiente.

¿Debo abonar algo ahora?

No, el inicio de trámite no tiene costo.

Nombre del servicio

MODIFICACIÓN DATOS CLIENTES

Descripción del Servicio

Cliente se presenta para modificar datos vinculados a su información personal. La misma se podrá realizar siempre que ello no implique un cambio de titularidad del contrato.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Hemos registrado las modificaciones que solicitó para sus datos personales y podrá visualizarlos en la siguiente emisión de su factura.

Datos que se pueden modificar:

- Letras del nombre y/o apellido o Razón Social que no afecten sustancialmente el nombre

del cliente

- Gestor: No personalizada / Personalizada (siempre elegir No personalizada)
- Tipo: Gobierno / No Gobierno
- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Teléfonos
- E-mail
- Tipo de documento se podrá corregir siempre con respaldo de documentación presentada por el cliente.
- Dirección del cliente
- Clientes autorizados siempre con documentación que respalde la autorización del titular.

Importante:

En los casos en que se corrijan datos del documento de identidad del cliente necesariamente se deberá realizar una nueva contratación con los datos correctos. El cliente debe firmar el contrato y se le brindará una copia con las modificaciones realizadas.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Clientes / Tipo contacto: Modificación datos clientes / corrigen los datos que el cliente reclama que son erróneos o que desea agregar. Si corresponde, o si el cliente lo solicita se procede a la firma del mismo en dos vías entregando al cliente copia firmada por el funcionario actuante.

Preguntas frecuentes:

¿A partir de cuándo quedan registradas las modificaciones?

Quedan registradas a partir de este momento.

¿Me puede dar una copia de la factura con las modificaciones ya realizadas?

Las facturas ya generadas no cambian, se comienzan a emitir las modificaciones en la próxima factura.

Nombre del Servicio

MODIFICACIÓN EXPEDIENTE

Descripción del trámite

Cliente solicita que se modifiquen datos de dirección o características de un expediente ya iniciado.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Expediente generado

Respuesta al cliente y Procedimiento interno**Caso 1: Expediente generado sin pasos posteriores resueltos.**

Hemos registrado las modificaciones que solicitó para su expediente, el mismo seguirá el trámite correspondiente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto. Modificación Expediente / ingresar los datos a corregir y de ser necesario desde ahí se enviará una nueva inspección.

Caso2: Expediente cerrado o con inspección técnica resuelta.

Le enviaremos una nueva inspección técnica para que verifique las modificaciones realizadas. Luego el expediente seguirá el trámite correspondiente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto. Modificación Expediente / ingresar los datos a corregir. Llevar el expediente hacia el paso inspección técnica generándola desde ahí.

Importante

Si el expediente ya está cerrado se deberá llevar al paso de inspección técnica para volver a generarla. Si la inspección técnica ya fue, se tendrá que enviar nuevamente la inspección para que verifique los cambios y si están correctos.

En el caso de que solo se agreguen referencias esto no será necesario.

A pesar de ir para atrás en los pasos no se borran los registros generados en el expediente.

Nombre del servicio

MODIFICACIÓN TARIFA

Descripción del Servicio

Cliente reclama que existe una inconsistencia entre la tarifa asignada al suministro y la tarifa que realmente posee.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.
- Inspección comercial enviada o resuelta por este concepto.

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Caso 1: Inspección resuelta con informe de tarifa.

Ya existe una inspección que corrobora la modificación de la tarifa por lo que podemos realizarle la modificación desde la fecha en que se generó la inspección. Si existen facturas con periodos de consumo anteriores a esta fecha se las ajustaremos a la tarifa correspondiente.

Se genera la actividad Error de Tarifa y se definen las siguientes acciones:

1. Modificación Datos Suministro/Sector Suministro ingresando el segmento correspondiente.
2. Modificación o Corrección datos Contrato modificando la tarifa. Recordar que si la modificación es desde la fecha de inicio del contrato se utiliza la opción “Corregir”, de lo contrario se ingresa por la opción “Modificar” y se ingresa la fecha en que reclamó el cliente
3. (Si corresponde) Reclamar facturas y/o refacturar.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Reclamaciones /

Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error de Tarifa o Error de tarifa (área social) / Definir Acción / Modificar suministro/s. suministro / Modificar sector suministro / seleccionar Segmento correspondiente / Ok / Corrección datos contrato o Modificación datos contrato según corresponda / seleccionar tarifa correspondiente / ingresar fecha desde la cual se realiza el cambio y motivo (en caso de modificación) / Reclamar facturas y/o refacturar (si corresponde)

Caso 2: No existe inspección generada por Error de Tarifa.

Le enviaremos un inspector a los efectos de verificar la tarifa que corresponde.

Se genera la actividad de Error de Tarifa, se genera IN Inspección de Tarifa y se reclama la factura
Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error de Tarifa o Error de tarifa (área social) / Definir Acción / Generar orden de servicio / seleccionar IN Inspección de Tarifa / Reclamar facturas y/o refacturar (si corresponde).

Se recomienda requerir al cliente firma de nuevo contrato en el cual se plasma la modificación correspondiente: **Operativa SGC:** Panel Mantenimiento de Contratos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Problemáticas de este servicio

Imposibilidad de coordinar la inspección.

Preguntas frecuentes

¿A partir de qué fecha me modifican la tarifa?

En caso de que corresponda la modificación de la tarifa, será a partir de la fecha de solicitada la inspección.

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si, ya que el funcionario debe ingresar al domicilio.

Nombre del servicio MODIFICACIÓN UNIDADES HABITACIONALES
Descripción del Servicio Cliente reclama que existe una inconsistencia entre la cantidad de unidades asignada al suministro y las unidades que realmente posee.
Documentación requerida • CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT • Carta poder (si corresponde).
Verificación de información interna • Estado de cuenta corriente. • Inspección comercial enviada o resuelta por este concepto. • Independización de una o varias de las unidades que antes se surtían de ese servicio.
Preguntas claves a realizar al cliente usuario ¿Ud. conoce si alguna de las unidades que se surtían de este servicio se independizaron?
Respuesta al cliente y Procedimiento Interno Importante Tener en cuenta en reclamos de unidades, que si son más de cinco, se debe solicitar documentación al referente del edificio o administradoras ya que el inspector comercial no puede verificar la cantidad de unidades que surte. Caso 1: Existe inspección <i>Ya existe una inspección que corrobora la cantidad de unidades por lo que podemos realizarle la modificación desde la fecha en que se generó la inspección (o desde la fecha de independización de una o varias de las unidades). Si existen facturas con períodos de consumo anteriores a esta fecha se las ajustaremos a las unidades correspondientes.</i>

Verificar en la carpeta del cliente la Inspección que corrobora el cambio de unidades y la cantidad de unidades que surte actualmente, confirmando la información con el cliente o la solicitud de independización de una o varias de las unidades que antes se surtían de ese servicio y la fecha de conexión de la/s misma/s.

Generar actividad Error de Unidades o Error de Unidades (área social) para servicios con tarifa social. Si es necesario, modificar el segmento correspondiente. Posteriormente realizar la modificación contractual ingresando la cantidad correcta de unidades y la tarifa (si corresponde). Recordar que si la modificación es desde la fecha de inicio del contrato se utiliza la opción “Corregir”, de lo contrario se ingresa por la opción “Modificar” y se ingresa la fecha en que reclamó el cliente. Por último, si es necesario, se refacturan los períodos que abarca la modificación.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error de Unidades o Error de Unidades (área social) / Definir acción / Modificar Suministro/S. Suministro (si corresponde) / seleccionar Segmento correspondiente (si corresponde) / Modificar datos contrato o Corrección datos contrato según corresponda / seleccionar tarifa correspondiente / ingresar fecha desde la cual se realiza el cambio y motivo (en caso de modificación) / Reclamar facturas y o refacturar (si corresponde).

Se recomienda requerir al cliente firma de nuevo contrato en el cual se plasma la modificación correspondiente: Operativa SGC: Panel Mantenimiento de Contratos / Vista previa doc. Contrato / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente / Corregir / insertar check de Firmado / Fecha de firmado: fecha actual / Nivel organización: seleccionar Área correspondiente a la Oficina comercial en la cual se firma el contrato / Oficina comercial: seleccionar Oficina comercial en la cual se firma el contrato.

Caso 2: Aun no hay inspección

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar inspección, la cual podrá ser coordinada. De verificarse el cambio las unidades se modificará desde la fecha en que se generó la inspección.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error de Unidades o Error de Unidades (área social) / Definir acción / Generar Orden de Servicio / seleccionar IN Inspección cantidad de

unidades / Reclamar facturas y/o refacturar (si corresponde). Informar al cliente que podrá comunicarse telefónicamente para continuar con el trámite.
Problemáticas de este servicio Disconformidad del cliente por la fecha desde la que se modifica la cantidad de unidades.
Preguntas frecuentes: ¿A partir de qué fecha me modifican la tarifa? En caso de que corresponda la modificación de la tarifa, será a partir de la fecha de solicitada la inspección. ¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección? Si, ya que el funcionario debe ingresar al domicilio. ¿Por qué se toma la fecha de la inspección para la modificación? Porque es el dato que tiene OSE del momento de la verificación de la modificación de unidades.

Nombre del Servicio OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN AL SANEAMIENTO LEY N° 18840
Descripción del trámite Cliente desea saber si está obligado a conectarse a la red de saneamiento
Documentación requerida • CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT • Carta poder (si corresponde)
Verificación de información interna • Si en la localidad a la que pertenece el suministro existe red de saneamiento (publicadas en la página web).
Preguntas claves a realizar al cliente usuario ¿En qué Centro de Servicio prefiere retirar la constancia de deuda?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Importante

Las solicitudes para padrones que no tengan suministro deberán ser ingresadas en el cliente solicitante (escribano, otro, de no estar creado el cliente se deberá crear el mismo para ingresar la actividad).

Caso 1: La localidad para la cual realiza la consulta no está cubierta por red pública de saneamiento.

La localidad por la cual está consultando no está cubierta por red oficial de saneamiento, por tanto no está obligado a conectarse y por el momento no es posible ofrecerle la posibilidad.

Ingresar contacto en SGC.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta / ingresar comentario.

Caso 2: La localidad para la cual realiza la consulta está cubierta por red pública de saneamiento.

Ingresaremos al sistema una actividad para que la localidad correspondiente verifique la existencia de red frente a la finca y si la altura de la descarga y la red son compatibles. De ser necesario se enviará una inspección.

Luego del análisis de la situación nos comunicaremos con Ud. para informarle acerca del resultado y los pasos a seguir.

Para ingresar la solicitud Ud. debe aportar los siguientes datos:

- Nombre completo*
- Documento de identidad*
- Teléfono/Correo electrónico*
- Dirección personal*
- Número de padrón*

Esta actividad será analizada por la Oficina Comercial de la localidad a la cual pertenece el suministro.

Luego podrá retirar la constancia de deuda en el Centro de Servicio de OSE de su preferencia.

Generar actividad Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento - Ley 18.840 para que la localidad o zona realice las verificaciones correspondientes (no debemos generar la inspección dado que cada localidad realizará el seguimiento debido).

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Atención al Cliente y Contratos / Tipo: Obligatoriedad de conexión al saneamiento Ley 18.840.

Importante

Recordar que de acuerdo a la RD 1148/16 están exonerados del costo de conexión al saneamiento por un plazo de 6 (seis) meses a partir de la publicación de la habilitación de la obra siempre que el cliente usuario inicie el trámite antes del vencimiento de los 6 meses y haga efectiva la conexión del inmueble en un plazo no mayor a un año, a contar de la fecha de iniciado el trámite. Para ellos fue creada la aplicación en la cual se registran las Inscripciones para la Exoneración del costo de conexión al saneamiento al cual se accede por: www.ose.com.uy / Saneamiento / Saneamiento en el interior del país / Inscripción para la Exoneración del costo de conexión al saneamiento. Ofrecer este servicio si el cliente se encuentra en el plazo establecido.

MIDES, Plan Juntos, Plan Nacional de Conexiones al Saneamiento aprobado por O.S.E. y el M.V.O.T.M.A., Asentamientos y Realojos están exonerados del costo de conexión al Saneamiento.

Problemática de este Servicio

Localidades sin cobertura de red pública de saneamiento.

Preguntas frecuentes

¿Se coordinan las inspecciones técnicas?

Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar.

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

No necesariamente, si se requiere le van a avisar.

Nombre del servicio

RESCISIÓN DE CONTRATO

Descripción del Servicio

Cliente se presenta ante OSE manifestando la voluntad de rescindir el contrato de servicio.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Controlar la existencia de servicio de saneamiento y requerir baja conjuntamente.
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.
- Lectura real.

Preguntas claves a realizar al cliente – usuario

¿Conoce la lectura que está marcando actualmente su medidor?

¿A qué dirección desea que le enviemos la última facturación?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Caso 1: Servicio con deuda:

Actualmente figura una deuda en el servicio de \$XXX, podemos ofrecerle para el pago de la misma un Convenio de pago hasta en XXX cuotas. Luego sí podremos realizar la baja del contrato y enviaremos la orden de corte del servicio que tiene un costo de \$XXX (beneficiarios MIDES están exonerados del costo de corte).

Le solicitamos que nos proporcione una nueva dirección de envío para posibles comunicaciones (próxima factura o convenio de pago).

Se realiza convenio para pago de la deuda (si corresponde). Se procede a la firma de la rescisión, y se le entrega copia al cliente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Baja Contrato / completar los campos requeridos / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente.

Operativa SGC para realización de Convenio (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro

contacto / Tipo llamada: Financiados/Pagos fijos / Tipo contacto: Acuerdo financiado – Alta / (si la deuda proviene de otra cuenta) Buscar desde otras cuentas / seleccionar tipo de convenio a realizar y facturas / completar monto entrega inicial y cantidad o monto de cuotas / Calcular.

Caso 2: Servicio sin deuda:

Realizaremos la baja del contrato y enviaremos la orden de corte del servicio que tiene un costo de \$XXX (beneficiarios MIDES están exonerados del costo de corte).

Le solicitamos que nos proporcione una nueva dirección de envío para posibles comunicaciones (próxima factura o convenio de pago)

Se procede a la firma de la rescisión, y se le entrega copia al cliente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Baja Contrato / completar los campos requeridos / Imprimir / Firma en ambas vías / Entrega de vía cliente.

Importante:

Si el cliente que se presenta a rescindir contrato no es titular del servicio o apoderado, se deberá en primera instancia realizar el cambio de nombre para luego proceder a la Recisión del contrato.

En los casos en que hay períodos estimados y/o el cliente aporta una lectura que no es coherente respecto al promedio habitual de consumo se le informará al cliente que es conveniente realizar una inspección antes de proceder a la baja del servicio para poder facturar lo que realmente corresponde.

En caso de que el cliente haya realizado un depósito (servicio temporario, provisorio de obra o cliente extranjero) y tenga deuda se le debitará del mismo, en caso de que no tenga deuda presentando el recibo de depósito se le devolverá el importe del mismo.

Verificar que sea la última lectura real. De ser necesario se refactura a lectura aportada por el cliente (coherente) antes de realizar la baja de contratación.

Problemáticas de este servicio

Suministros que surten más de una unidad.

Grandes diferencias entre la última lectura real y la aportada por el cliente o la inspección.

Servicios con deuda sin la titularidad actualizada.

Preguntas frecuentes

¿OSE está adherida al clearing de informes?

Sí, está adherida.

¿Puedo dar la baja aunque sean varias unidades?

Sí, sólo que en esos casos el procedimiento es otro, ya que antes de cortar el servicio debemos enviar una citación al Edificio o vivienda para que se presente alguna persona a hacerse cargo del mismo y no tener que llegar a cortarlo.

Tengo intrusos, ¿puedo cortar el servicio? ¿se le vuelve a otorgar?

Si el servicio está a su nombre puede rescindirlo abonando la deuda que hubiere. Si concurre otra persona "X" a solicitar la reapertura se les otorgará el servicio pero a nombre de esa persona por lo que los cargos irán a nombre de "X".

Luego de dar la baja del servicio, ¿me perjudica que soliciten el agua nuevamente?

No, las deudas son personales, son imputables únicamente al titular del servicio. Quien solicite la reconexión firmará un contrato por lo que será responsable del suministro.

Nombre del Servicio

EXPEDIENTE SERVICIO NUEVO DE AGUA

Descripción del trámite

Cliente solicita un servicio nuevo de agua para una vivienda que nunca tuvo suministro o la conexión fue retirada por corte definitivo.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde)
- Documentación que acredite el n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral)

Verificación de información interna

- Verificar Situación de Morosidad del cliente, es decir que no posea deuda vencida en ninguna de las cuentas (activas o inactivas) a su nombre.
- En el caso de servicios retirados NO podrá existir deuda sin gestionar asociada al suministro retirado. El solicitante podrá financiar o gestionar la desvinculación total o parcial de la deuda existente presentando la documentación correspondiente.
- Controlar existencia de red de Saneamiento y requerir conexión conjuntamente. En todos los departamentos a excepción de Montevideo.
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.
- En caso de tratarse de un Solicitante de Gobierno, verificar que la información del Inciso sea la correcta y en la creación de la cuenta aplicar el Procedimiento de MUClientes y Cuentas de Gobierno.

Preguntas claves a realizar al cliente-usuario

¿Usted actualmente se abastece de agua de otro servicio?

R: No (se procede a tomar servicio nuevo)

R: Sí (se procede a tomar el servicio de Independización)

¿Alguna vez existió servicio para esa vivienda?

Verificar la información en el sistema

¿Qué uso va a dar al servicio solicitado?

Dejar comentarios en el expediente, de lo indicado por el cliente como respuesta a las preguntas, así como la información verificada en el sistema.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Va una inspección técnica para verificar la existencia de red, la viabilidad de la conexión y sus costos.

De ser viable Ud. debe construir el nicho, el pase y la red interna, cuando esto esté pronto, debe comunicarse con nosotros y le enviaremos una nueva Inspección para corroborar que estén correctos.

Posteriormente lo citaremos para firmar contrato y abonar, y se generará la orden de Conexión.

Nota: Existe la posibilidad, de que quien haya iniciado la solicitud del expediente para nuevo servicio, no sea quien firme el contrato de titularidad (titular/responsable). En estos casos, se

verifica si la persona es cliente (si no existe como cliente en OSE se crea) y se le contrata el nuevo servicio tomando los datos del expediente generado en el inicio (suministro).

Se genera el Alta de Expediente y se entrega constancia al cliente emitida por el SGC. Se le proporciona al cliente el instructivo con los requerimientos técnicos indispensables para la construcción del servicio; junto con la notificación sobre el plazo para el cumplimiento de los mismos, de lo cual se debe notificar al cliente por escrito.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Nuevo servicio de Agua / Servicio solicitado: Agua regulada / cargar datos del cliente y del segmento (por defecto figura la dirección del cliente, modificar con doble click sobre la dirección de ser necesario) / Crear cuenta / Datos técnicos: completar n° de unidades, diámetro de conexión e informe técnico / la inspección al suministro se genera automáticamente.

Problemáticas de este Servicio

El padrón no está cubierto por Tubería Oficial, por lo que se debería iniciar Trámite de Ampliación de Red.

El suministro para el que solicita el agua ya se abastece de otro servicio, por lo que se debería iniciar trámite de Independización.

Preguntas frecuentes

¿Se coordinan las inspecciones técnicas?

Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar.

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

No necesariamente, si se requiere le van a avisar.

Nombre del Servicio

EXPEDIENTE SERVICIO NUEVO DE SANEAMIENTO

Descripción del trámite

Cliente solicita un servicio nuevo de saneamiento. Comprende la prestación de saneamiento

convencional y excepcionalmente la prestación de efluente decantado, vinculados a la recolección y eliminación de las aguas residuales.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde).
- Documentación que acredite el nº de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cédula catastral).
- Croquis de instalaciones internas y cámaras interiores., características de la edificación y calidad de agua a evacuar.

Verificación de información interna

- Verificar situación de Morosidad del cliente, es decir que no posea deuda vencida en ninguna de las cuentas (activas o inactivas) a su nombre.
- Estatus de la dirección, si cuenta o no con suministro de agua potable.
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.

Preguntas clave a realizar al cliente-usuario

¿La vivienda cuenta con servicio de agua?

R: Sí. Se debe asociar la solicitud a la cuenta existente.

R: No. Se deberá consultar la procedencia de las aguas a evacuar en la Red de Saneamiento.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Va una inspección técnica para verificar viabilidad de la conexión y sus costos. En la misma se le informarán las características (ubicación, cota de zampeado, etc.) que debe tener la cámara terminal de sus instalaciones para ejecutar la conexión.

Ud. debe construir la cámara de saneamiento y cuando esto esté pronto debe comunicarse con nosotros y le enviaremos una nueva inspección para corroborar que esté correcta.

Posteriormente lo citaremos para firmar contrato y abonar y se generará la orden de Conexión.

Si no estamos seguros de que la localidad para la cual solicita el servicio posea cobertura de red pública de saneamiento se deberá previo al inicio de Expediente, dar de alta la actividad correspondiente (Obligatoriedad de Conexión al Saneamiento) para verificar si por el padrón pasa red de saneamiento (en la página web de OSE están publicadas las localidades que tienen

cobertura total o parcial de saneamiento).

Si es seguro que la localidad para la cual solicita el servicio posee cobertura de saneamiento se realiza el Alta de Expediente y se entrega constancia por el SGC. Se le proporciona al cliente un instructivo de construcción de cámara (disposiciones generales).

En caso de tratarse de un servicio nuevo de saneamiento para un cliente de Gobierno, recordar que el cliente ya existe como tal,(se toma de la base de datos del SGC), creando únicamente la cuenta para un nuevo contrato cuando se trata de alcantarillado puro, que lo asocie al nuevo servicio en el momento del proceso que corresponda.

Importante

Recordar que de acuerdo a la RD 1148/16 están exonerados del costo de conexión al saneamiento por un plazo de 6 (seis) meses a partir de la publicación de la habilitación de la obra siempre que el cliente usuario inicie el trámite antes del vencimiento de los 6 meses y haga efectiva la conexión del inmueble en un plazo no mayor a un año, a contar de la fecha de iniciado el trámite. Para ellos fue creada la aplicación en la cual se registran las Inscripciones para la Exoneración del costo de conexión al saneamiento al cual se accede por: www.ose.com.uy / Saneamiento / Saneamiento en el interior del país / Inscripción para la Exoneración del costo de conexión al saneamiento. Ofrecer este servicio si el cliente se encuentra en el plazo establecido.

MIDES, Plan Juntos, Plan Nacional de Conexiones al Saneamiento aprobado por O.S.E. y el M.V.O.T.M.A., Asentamientos y Realojos están exonerados del costo de conexión al Saneamiento.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Nuevo servicio saneamiento / Servicio solicitado: Alcantarillado regulado / cargar datos del cliente y del segmento (por defecto figura la dirección del cliente, modificar con doble click sobre la dirección de ser necesario).

Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto: Seguimiento de expediente / Generar ordenes de trabajo / seleccionar ET Estudio Técnico / actualizar estado del Expediente a “Gestión Técnica”.

Preguntas frecuentes

¿Se coordinan las inspecciones técnicas?

Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar.

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si se requiere que esté le van a avisar.

Nombre del servicio

EXPEDIENTE NUEVO SERVICIO DE AGUA PROVISORIO

Descripción del Servicio

Cliente solicita un servicio de agua con duración determinada, sea o no posible estimar el tiempo de duración al momento de la solicitud (ej: obras en construcción).

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde).
- Documentación que acredite el n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cédula catastral).
- Contrato de obra o documentación supletoria.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente del cliente.
- Estatus de la dirección, si cuenta o no con suministro.
- Controlar existencia de red de Saneamiento y requerir conexión conjuntamente. Aplicable a todos los departamentos con excepción de Montevideo.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario:

¿Es una empresa o un particular el que realizara la obra?

R1: Empresa (Se procede a tomar el servicio como provisorio de obra).

R2: Particular (Se solicitará como servicio nuevo familiar y corresponderá tarifa comercial). Ver trámite Nuevo servicio de agua.

La realización de las obras ¿es por mano de obra benévola o ayuda mutua?

R1: Sí. (No se cobra depósito en garantía).

R2: No. (Corresponde cobrar depósito en garantía).

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Va una inspección técnica para verificar viabilidad de la conexión y sus costos.

Luego de que esté aprobada la inspección Usted debe construir el nicho, el pase y la red interna, cuando esto esté pronto, debe comunicarse con nosotros y le enviaremos una nueva Inspección para corroborar que estén correctos.

Posteriormente lo citaremos para firmar contrato y abonar la nueva conexión y el depósito en garantía (si corresponde) (1000 m3 comerciales sin IVA). En ese momento se genera la orden de Conexión.

Cuando Ud. ya no utilice el servicio debe concurrir a OSE a solicitar la baja del mismo abonando los cargos correspondientes (corte del servicio).

Le informamos además que OSE le concede este servicio por un plazo de hasta 6 meses, vencido el cual el contrato se rescindirá, salvo que Ud. solicite la renovación. Para ello no podrá mantener deuda vencida impaga.

Importante

El depósito en garantía será devuelto una vez que finalice el contrato y se descontarán de éste las facturas emitidas que no estén abonadas para ese momento.

Luego de finalizada la obra el cliente deberá informarlo a OSE y deberá optar por dejar como definitivo el servicio o darlo de baja.

Recordar que de acuerdo al Reglamento de Prestación de Servicio, el plazo máximo de la contratación es de 180 días, pudiéndose solicitar su rescisión antes del mencionado plazo. Dentro de los 30 días previos al plazo establecido, el titular podrá renovar el servicio. 30 días antes de la fecha de finalización del contrato, se emitirá una carta notificando al cliente del vencimiento de la prestación del servicio para que se presente a solicitar la baja o renovación. De no presentarse se generará automáticamente la OT de corte y se dará la baja del contrato de oficio.

Se genera el Alta de Expediente y se entrega constancia al cliente emitida por el SGC. Se le proporciona al cliente el instructivo con los requerimientos técnicos indispensables para la construcción del servicio.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Nuevo servicio de Agua / Servicio solicitado: Agua regulada / cargar datos del cliente y del segmento (por defecto figura la dirección del cliente, modificar con doble click sobre la dirección de ser necesario) / Crear cuenta / Datos técnicos: completar n° de unidades, diámetro de conexión e informe técnico / la inspección al suministro se genera automáticamente.

Problemáticas de este servicio

El padrón no está cubierto por Tubería Oficial, por lo que la oficina técnica analizará la situación. Informarle al cliente que para contar con el suministro definitivo deberá iniciar el Trámite de Ampliación de Red.

Preguntas frecuentes

¿Se coordinan las inspecciones técnicas?

Si es necesario se comunicarán con usted para coordinar.

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si se requiere le van a avisar

¿Por qué cobran un depósito en garantía?

El depósito en garantía responderá en caso de que no se abonen las facturas emitidas para ese suministro.(consumos, cargos fijos, cargos por retiro de la conexión, cargos varios y daños que se generen durante el período de uso del servicio)

¿Se puede financiar la Garantía?

No

¿Cuándo me devuelven la garantía?

Cuando se dé la baja del servicio o se lo deje como definitivo.

Nombre del servicio

EXPEDIENTE SERVICIO DE AGUA TEMPORARIO

Descripción del Servicio

Cliente solicita un servicio de agua para propósitos especiales que por su naturaleza no constituyen un uso permanente (circos, ferias, exposiciones).

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).
- Documentación que acredite el n° de padrón (recibo de tributos domiciliarios o cedula catastral).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Estatus de la dirección, si cuenta o no con suministro.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Va una inspección técnica para verificar viabilidad de la conexión y sus costos.

Usted debe construir el nicho, el pase y la red interna, cuando esto esté pronto, debe comunicarse con nosotros y le enviaremos una nueva Inspección para corroborar que estén correctos.

Posteriormente lo citaremos para firmar contrato y abonar la nueva conexión y el depósito de garantía (300 m³ a tarifa Comercial sin IVA). En ese momento se genera la orden de Conexión.

Cuando Ud. ya no utilice el servicio debe concurrir a OSE a solicitar la baja del mismo abonando los cargos correspondientes (corte del servicio).

Le informamos además que OSE le concede este servicio por un plazo de hasta 6 meses, vencido el cual el contrato se rescindirá, salvo que Ud. Solicite la renovación. Para ello no podrá mantener deuda vencida impaga.

Importante

El depósito en garantía será devuelto una vez que finalice el contrato y se descontarán de éste las facturas emitidas que no estén abonadas para ese momento.

Luego de finalizada la obra el cliente deberá informarlo a OSE y deberá optar por dejar como definitivo el servicio o darlo de baja.

Recordar que de acuerdo al Reglamento de Prestación de Servicio, el plazo máximo de la contratación es de 180 días, pudiéndose solicitar su rescisión antes del mencionado plazo. Dentro

de los 30 días previos al plazo establecido, el titular podrá renovar el servicio. 30 días antes de la fecha de finalización del contrato, se emitirá una carta notificando al cliente del vencimiento de la prestación del servicio para que se presente a solicitar la baja o renovación. De no presentarse se generará automáticamente la OT de corte y se dará la baja del contrato de oficio.

Se genera el Alta de Expediente y se entrega constancia al cliente emitida por el SGC. Se le proporciona al cliente el instructivo con los requerimientos técnicos indispensables para la construcción del servicio.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Expedientes / Tipo contacto: Alta de expediente / Tipo: Nuevo servicio de Agua / Servicio solicitado: Agua regulada / cargar datos del cliente y del segmento (por defecto figura la dirección del cliente, modificar con doble click sobre la dirección de ser necesario) / Crear cuenta / Datos técnicos: completar n° de unidades, diámetro de conexión e informe técnico / la inspección al suministro se genera automáticamente.

Problemáticas de este servicio

Cuando el cliente se retira del servicio sin haberse presentado en OSE y el depósito que dejó en garantía no es suficiente.

Preguntas frecuentes:

¿Se coordinan las inspecciones técnicas?

En caso de ser necesario se comunicarán con usted para coordinar.

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si se requiere le van a avisar.

¿Por qué cobran un depósito en garantía?

El depósito en garantía responderá en caso de que no se abonen las facturas emitidas para ese suministro (consumos, cargos fijos, cargos por retiro de la conexión, cargos varios y daños que se generen durante el período de uso del servicio)

¿Se puede financiar la Garantía?

No.

¿Cuándo me devuelven la garantía?

Cuando se dé la baja del servicio o se lo deje como definitivo.

Nombre del servicio

SOLICITUD DE ENSAYO DEL MEDIDOR A PEDIDO DEL CLIENTE

Descripción del Servicio

A pesar de que la administración no considera necesario realizar el ensayo del medidor. El cliente por disconformidad con el funcionamiento del medidor solicita un ensayo de medidor en sitio.

Documentación requerida

- C.I, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta Poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente
- Estado del servicio vigente
- Existencia de OT por alto consumo (descartando perdidas, errores de lectura, eventualidad, etc.)

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar el ensayo en sitio solicitado, previa coordinación telefónica para poder contar con su presencia, cuando no sea posible realizarlo en sitio (o para conexiones con medidor de diámetro mayor a 25mm) el ensayo se efectuará en el Laboratorio de Medición.

Mientras tanto la factura que esté fuera de los parámetros normales será retenida hasta el resultado del mismo.

De obtenerse un resultado del ensayo de medidor considerado técnicamente correcto a criterio de OSE, el costo del mismo será de su cargo de \$XXXX y las facturas no tendrán ajuste. Si Ud. Igualmente desea sustituir el medidor existente podrá solicitarlo con el costo correspondiente.

En caso de que el resultado no esté dentro de los rangos considerados normales por el organismo, se procederá a la sustitución del medidor sin costo y se realizarán los ajustes correspondientes en la o las facturas.

Importante

En caso de resultado de ensayo Normal el costo del mismo será cargado en la cuenta del cliente-usuario. De lo contrario, si el resultado del medidor no es normal no se cargará el costo del estudio y se procederá a la sustitución del mismo.

Posibles resultados del ensayo:

- a) Ensayo en Sitio:
Más del 8% de error - corresponde ajuste de factura y cambio del medidor
Menos del 8% de error no corresponde ajuste de factura.
- b) Ensayo en Taller:
Más del 5% de error- corresponde ajuste de factura y cambio del medidor
Menos del 5% de error no corresponde ajuste de factura.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Ensayo de Medidor a Solicitud del Cliente / Definir Acción / Generar orden de Servicio / Seleccionar OC ENSAYO MEDIDOR SITIO SOLIC. POR CLIENTE / Reclamar facturas y/o refacturar (si corresponde).

Problemáticas de este servicio

Muy frecuentemente el cliente desiste del trámite cuando se le informa que de acuerdo al resultado quizás tenga que hacerse cargo del costo del mismo, por esta razón es importante aclarar la información antes de ingresar la actividad.

El cliente plantea dudas acerca del procedimiento técnico del ensayo.

Imposibilidad de ensayar el medidor en sitio.

Preguntas frecuentes

¿Es necesario que esté cuando se realice el ensayo?

Sí, es importante su presencia, aunque no es un requisito obligatorio.

¿Me avisan cuando van?

Si es necesario le comunicamos telefónicamente para coordinar la visita.

¿El ensayo tiene Costo?

De obtenerse un resultado del ensayo de medidor considerado técnicamente correcto a criterio de OSE, el costo del mismo será de su cargo y las facturas no tendrán ajuste.

En caso de que el resultado no esté dentro de los rangos considerados normales por el organismo, no deberá abonar el mismo, se procederá a la sustitución del medidor sin costo y se realizarán los ajustes correspondientes en la/s factura/s.

¿Cómo se realiza el ensayo?

Concurre personal capacitado con un medidor que está bien calibrado (está en correcto funcionamiento, abalado por certificaciones de calidad) y se compara con lo que registra el medidor instalado en su domicilio.

Nombre del servicio

SOLICITUD AGENDA PARA TRÁMITES

Descripción del Servicio

Cliente solicita ser agendado con día y hora para la realización de un trámite específico.
Servicio habilitado en algunos Centros Comerciales, verificar previamente.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Cuál es el trámite que va a realizar?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Podemos ofrecerle agendarlo para realizar el trámite los días XXX en el horario XXX.

Recuerde que debe ser muy puntual ya que los llamados por agenda son preferenciales y se respeta rigurosamente el horario prefijado. Luego de este horario se cancelará el número por lo que, si aún desea ser atendido, será necesario agendar nueva fecha o retirar un número en Orientación al Cliente.

Informar la documentación y/o demás detalles que debe traer para que el trámite se pueda tomar.

Se ingresan los datos en la página web www.ose.com.uy / Servicios al cliente / Agenda / Reserva hora para trámites / Iniciar Reserva / Se selecciona departamento, centro de servicios y tipo de trámite, marcando el día acordado con el cliente en el calendario, luego se elige fecha y hora. Se completan los cargos requeridos y se confirma la solicitud.

Por último se ingresa la solicitud en el SGC. Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro

contacto / Tipo llamada: Clientes / Tipo Contacto: Solicitud de agenda / ingresar en comentario día, hora y oficina en la que el cliente fue agendado.

Importante

Entregar al cliente el comprobante de agenda.

Comunicar al cliente que debe ser puntual.

Informar que la solicitud de Agenda puede realizarla directamente desde la página Web de OSE sin necesidad de concurrir a nuestras oficinas.

Sólo se puede agendar sin número de cuenta para el trámite servicios nuevos – inicia.

Los días lunes no se encuentra habilitado el servicio de Agenda.

Problemáticas de este servicio

El servicio de agenda está disponible para todos los trámites en Montevideo, en otros departamentos se pueden realizar algunos trámites y en algunos aun no se ha incluido este servicio.

Preguntas frecuentes:

Si no llego a tiempo a la hora agendada ¿qué puedo hacer?

Si es posible, le recomendamos que se comuniqué telefónicamente al 0800 1871 u *1871 a modo de dejar el turno libre para otra persona y podrá solicitar otro turno que esté disponible. Si quiere atenderse ese mismo día puede concurrir a Orientación al Cliente y solicitar número para ser atendido en atención presencial.

Nombre del servicio

SOLICITUD TARIFA JUBILADOS Y PENSIONISTAS

Descripción del Servicio

Cliente jubilado o pensionista solicita bonificación y acredita fehacientemente que cumple con los requisitos solicitados.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte.
- Carta poder (si corresponde).

- Recibo de cobro de jubilación o pensión.

Verificación de información interna

- Suministro unifamiliar.
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

OSE efectivamente tienen un beneficio en la tarifa para jubilados y pensionistas (unifamiliar).

Para acceder a él los ingresos del núcleo familiar deben provenir exclusivamente de pasividades, además en conjunto no pueden superar el menor importe de la escala de jubilación o pensión del BPS.

Si accede al beneficio puede llegar a tener una bonificación del 100% del pago en agua y saneamiento siempre que el consumo no supere los 10 m³ mensuales. En caso de excederse este consumo se le facturará según los bloques de consumo de la tarifa familiar.

Si corresponde a la localidad: Para poder otorgarle la bonificación, debemos primeramente enviar una inspección para verificar la situación del núcleo familiar.

Importante

La demora se debe dar de acuerdo a los parámetros de la localidad, buscando no generar falsas expectativas. Si accede al beneficio puede llegar a tener una bonificación del 100% del pago en agua y saneamiento siempre que el consumo no supere los 10 m³ mensuales. En caso de excederse este consumo se le facturará según los bloques de consumo de la tarifa familiar.

En Montevideo, si se presenta un usuario a pedir esta tarifa, la oficina comercial envía al Área Social una inspección al Centro Técnico correspondiente y ellos envían una visita del equipo social para que estudie cada caso. Si de la visita surge un informe positivo, la inspección se resuelve y además se le otorga la tarifa. En caso negativo sólo se resuelve la inspección.

En el resto de los departamentos se realizan consultas en forma telefónica al Área Social y se llega a un procedimiento que contemple cada situación, pero cada oficina comercial es la que finalmente decide que procedimiento seguir.

Se ingresa la actividad Error de tarifa y se genera IN Inspección de Tarifa, la que podrá ser coordinada.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Promoción y Regularización / Tipo: Error de Tarifa (área social) / Definir Acción / Generar orden de Servicio / seleccionar IN Inspección de Tarifa y direccionar al Centro Técnico: CT-CLIENTES ÁREA SOCIAL.

Problemáticas de este servicio

Casos en que el cliente no cumple con los requisitos para acceder a la bonificación.

Preguntas frecuentes:

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si, ya que el funcionario debe ingresar al domicilio.

¿A partir de cuándo se comienza a aplicar la bonificación en la factura?

A partir de la próxima facturación luego de la resolución de la inspección.

¿Tengo que pagar las facturas que debo?

Si, las deberá pagar. En caso de que corresponda este beneficio, la modificación de tarifa se realizará a partir de la próxima facturación.

Nombre del servicio

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE BENEFICIO MIDES

Descripción del Servicio

Cliente solicita la bonificación en OSE por ser beneficiario MIDES.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte.
- Carta poder (si corresponde)
- En los casos en que el cliente-usuario esté registrado en la base MIDES con otra dirección se le solicitará un comprobante expedido por MIDES certificando la dirección en la cual se aplicará el beneficio.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.

- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES.

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Verificaremos en nuestra base de datos si usted se encuentra en el registro de beneficiarios.

De corresponder Ud. abonará de acuerdo al Decreto Tarifario una cuota fija por los conceptos de cargo fijo y agua y saneamiento (de corresponder) hasta los 15 m3, de excederse este consumo se le facturará según los bloques de consumo de la tarifa familiar.

Operativa SGC: Menú / Cliente / Beneficiarios Registrados

Caso 1: Cliente está registrado en la base de datos de beneficiarios y los datos del suministro para el que solicita son correctos:

Usted está registrado/a correctamente como beneficiario/a Mides para esa dirección. Le asignaremos el beneficio correspondiente en la siguiente facturación. En caso de existir deuda en el suministro se procederá por única vez a condonar lo adeudado siempre que no estuviese haciendo uso del beneficio previamente.

Se verifican los datos en la base de beneficiarios registrados y se asigna el beneficio en el suministro correspondiente.

Si existe deuda anterior y el cliente no había tenido previamente una condonación se procederá a la realización de la misma (ver procedimiento de Condonación).

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro Contactos / Tipo llamada: Contratos / Tipo contacto: Modificación datos contrato / Beneficiarios / Asignar beneficiario / completar fecha y motivo de modificación.

Caso 2: El cliente está registrado en la base de datos de beneficiarios registrados pero algunos de los datos no coinciden con los datos del suministro:

El dato XXX de la base de datos que nos envía el MIDES no coincide con el del suministro. Le solicitamos que se presente a actualizar los datos al BPS y luego concurra al MIDES. Allí le emitirán un comprobante para presentarnos y poder continuar con el trámite.

Caso 3: El cliente no está registrado en la base de datos de beneficiarios registrados:

Sus datos no se encuentran en nuestra base de datos como beneficiario, seguramente exista una demora en el ingreso de los mismos. Le recomendamos que se acerque al MIDES o al B.P.S. para consultar acerca del retraso del envío de la información. Podrá volver a solicitar la asignación del beneficio cuando ya esté registrado en nuestra base de datos.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta

Importante

Siempre verificar que el cliente-usuario no tenga asignado el beneficio en otro suministro, de ser así deberá regularizar dando la baja del contrato y desasignándose el beneficio, para poderse aplicar el beneficio en el nuevo suministro.

Si el cliente-usuario tiene otras cuentas, se deberá verificar en las misma si existieron condonaciones, ya que **al cliente-usuario con beneficio MIDES solo se le condona por única vez.**

Si el cliente-usuario tiene asignado el beneficio MIDES y genera deuda no se le condona, aunque no se haya condonado previamente.

Sólo en el momento que se le aplica el beneficio MIDES a un suministro suspendido o en baja, se le podrá exonerar del costo de la reconexión por única vez.

Problemáticas de este servicio

Que el cliente no esté en la base de datos de beneficiarios registrados.

Que los datos de la dirección que figuran en la base de datos no coincidan con los del suministro.

Que tenga ya asignado el beneficio en otro suministro.

Preguntas frecuentes:

¿A partir de cuándo se comienza a aplicar la bonificación en la factura?

A partir de la próxima facturación.

Nombre del servicio

SOLICITUD DE TARIFA SOCIAL (INDIVIDUAL O ASENTAMIENTOS)

Descripción del Servicio

Le corresponderá esta tarifa a los clientes-usuarios:

- Que habitan en Asentamientos (espacio geográfico catalogado de esta manera por el INE, el Gobierno Departamental correspondiente y/o el MVOTMA).
- Que se encuentren en situación de vulnerabilidad socio-económica (beneficiarios de programas del MVOTMA, evaluados por la DINAVI.
- Que se encuentren en situación de extrema vulnerabilidad socioeconómica (catalogado por OSE).

Documentación requerida

- CI, Pasaporte
- Carta poder (si corresponde)

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Caso1) Solicitud individual:

Irà una inspección del área social a los efectos de determinar la tarifa que corresponde. De acuerdo a lo que se informe de ese estudio se podrá modificar la tarifa en la próxima facturación.

De corresponder la modificación de tarifa Ud. abonará de acuerdo al Decreto Tarifario una cuota fija por los conceptos de cargo fijo y agua y saneamiento (de corresponder) hasta los 15 m3, de excederse este consumo se le facturará según los bloques de consumo de la tarifa familiar.

Se genera una inspección al Centro Técnico CLIENTES ÁREA SOCIAL. Ellos realizan la inspección y, si corresponde, se adjudica la tarifa.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Promoción y Regularización / Tipo: Error de Tarifa / Definir Acción / Generar orden de Servicio / seleccionar IN Inspección de Tarifa y direccionarla al CT – CLIENTES ÁREA SOCIAL.

Caso 2) Solicitud colectiva (todo un barrio):

Para poder evaluar si es posible adjudicar la tarifa deberán presentar una nota especificando el requerimiento. La misma será estudiada por el Área Social y a la brevedad se les comunicará la respuesta.

La nota puede ingresarse por los puntos usuales de ingreso. Lo importante es que luego pase por el Área Social que son quienes finalmente van a realizar la tarea de relevamiento del barrio y en caso que amerite, el Área Social realizará la actualización de los contratos y la modificación de la tarifa.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta / ingresar comentario.

Importante

Verificar antes del cambio de tarifa si ya no tiene aplicada alguna bonificación social dado que prima la tarifa social (asentamiento) sobre la bonificada por Mides.

Realizar cambio de titular en los casos en que el beneficiario no esté ya como titular del servicio.

Problemáticas de este servicio

Que todavía no sea un asentamiento regularizado y que deba esperar a la evaluación socio – económica.

Preguntas frecuentes:

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si, ya que el funcionario debe ingresar al domicilio.

¿A partir de cuándo se comienza a aplicar la bonificación en la factura?

A partir de la próxima facturación posterior a la resolución de la inspección.

Nombre del servicio

VENTA DE AGUA

Descripción del Servicio

Refiere a la venta de agua que no se realiza por medio de conexiones colocadas al efecto por O.S.E. Se facturan los m3 solicitados considerando los bloques de consumo del cargo variable de agua de tarifa comercial.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Ingresaremos su solicitud ¿qué cantidad de agua necesitan?

Le informamos que Ud. debe proporcionar el camión cisterna para el traslado de su pedido.

Le haremos entrega de la factura que deberá abonar en la caja y un remito que lo deberá presentar en el lugar donde se retira el agua.

Importante

El cliente deberá contar con vehículo para el traslado del agua, ya que OSE no lo proporciona.

Informar a cliente que deberá presentar el remito en el lugar donde retira la compra.

Operativa SGC: Menú / Contacto Cliente / Registro Contacto / Tipo llamada: Ventas / Tipo contacto: Ordenes Venta – Alta / Método entrega: En mano / Método Pago: Inmediato / Añadir productos / seleccionar Cargo Vario Venta de Agua (Comercial) / Ok / Módulo Cálculo: Cargo Vario – Precio por Cantidad / Valor: cantidad de metros cúbicos vendidos / Distrito impuestos / Aceptar / Ok / Guardar / OK / Aceptar para liberar el Remito, imprimirlo y entregarlo al cliente.

Problemáticas de este servicio

El cliente plantea que no le es posible conseguir locomoción para el traslado del agua.

Preguntas frecuentes:

¿Dónde se retira el agua?

Depende de cada localidad.

Nombre del servicio APORTE DE LECTURA POR CARTA DE ANOMALÍAS
Descripción del Servicio Cliente se presenta a solicitar explicación y/o aportar lectura en respuesta a la carta por anomalías.
Documentación requerida • CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT • Carta poder (si corresponde).
Verificación de información interna • Estado de cuenta corriente. • Inspecciones comerciales generadas o enviadas. • Última lectura real.
Preguntas claves a realizar al cliente usuario ¿Sabe Ud. la lectura que está marcando actualmente su medidor?
Respuesta al cliente y Procedimiento Interno <i>Esta situación de retención de la factura se ha generado porque el toma consumo ha registrado una lectura que no es consistente con el promedio habitual de consumo para este servicio. Si Ud. recuerda/conoce la lectura que está marcando actualmente su medidor podemos realizar la verificación correspondiente para emitir la factura.</i> <i>En caso contrario tenemos dos opciones: Ud. puede comunicarse al 0800 1871 para aportar la lectura cuando pueda acceder a ella y el trámite se continúa de forma telefónica, o podemos enviar una inspección para que confirme la lectura actual.</i> Caso 1: Cliente aporta una lectura coherente con lo que consumía habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo: <i>Gracias por la información, le va a ir la factura con el consumo que nos ha suministrado.</i> Se genera la actividad de Aporte de Lectura – Carta Anomalía.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Aporte de lectura – Carta Anomalía / ingresar lectura aportada por el cliente.

Caso 2: Cliente aporta una lectura que no es coherente con lo que consumía habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo:

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar inspección.

En caso de que se corrobore la lectura y sea un alto consumo se procederá de acuerdo al procedimiento del mismo (ver Reclamo por alto consumo).

En caso de que se verifique un error de lectura, se emitirá la factura con las correcciones necesarias.

Importante

Antes de ingresar una nueva actividad siempre chequear que no exista ya una inspección en estado generada o enviada al suministro.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Aporte de lectura – Carta Anomalía / Definir acción / Generar OT / seleccionar IN Lectura Control Agua.

Caso 3: Cliente no trajo lectura:

Cuando Ud. pueda acceder a lo que está marcando actualmente el medidor comuníquese con el 0800 1871 y aporte la lectura. Allí harán las verificaciones correspondientes e ingresarán una actividad para resolverlo a la brevedad.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Consulta / Tipo contacto: Consulta / ingresar comentario.

Nombre del servicio

CONSULTA Y/O MODIFICACIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES

Descripción del Servicio

Cliente consulta acerca del estado de un reclamo comercial y/o desea modificar y/o agregar alguno de los datos aportados al momento de la generación del mismo.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente
- Actividades en tratamiento
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno**Caso 1: Cliente consulta por estado del reclamo.**

Le informamos que su reclamo está siendo tratado actualmente por el área XXX.

Si está excedido de los plazos previstos para su resolución se reitera el reclamo para que sea resuelto lo antes posible por el sector.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Consulta reclamación / ingresar comentario.

Caso 2: Cliente desea modificar algún/os dato/s del reclamo o agregar alguna información relevante para la resolución del mismo.

Agregaremos/modificaremos los datos que Ud. aporta para que sean tenidos en cuenta por el sector correspondiente a la hora de la resolución del reclamo.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Modificación reclamación / ingresar comentario.

Nombre del servicio

RECLAMO POR CORTE ERRÓNEO

Descripción del Servicio

Cliente reclama que su servicio fue cortado y no se encuentran órdenes de corte para ese suministro en el SGC.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Reclamos Operativos.
- OT de corte generada para domicilios linderos.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿En su calle existen números de puerta que se repitan?

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Lamentablemente hubo un error. Ya corroboramos la información y el corte enviado no era para su suministro. En este momento nos comunicaremos con los funcionarios del área operativa para que hagan efectiva la reconexión a la brevedad.

Lamentamos los inconvenientes que se han ocasionado.

Se genera la actividad Corte erróneo y se avisa a la Sección de cortes para que efectivice a la brevedad la reapertura y el corte en los suministros correspondientes.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Cobros e Impagados / Tipo: Corte Erróneo.

Preguntas frecuentes:

¿Cuánto demoran en restablecer el servicio?

La reconexión se realizará lo más pronto posible.

¿Es necesario que esté en el lugar cuando la vayan a realizar?

A veces no es necesario, dejaremos su número de teléfono y si tiene que estar le van a avisar.

¿Se me cobrará el costo de corte y reapertura?

No, OSE se hace cargo de los costos correspondientes.

Nombre del servicio**DENUNCIA AL TOMA CONSUMO****Descripción del Servicio**

Cliente reclama que no le toman el consumo.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Que la dirección de suministro sea la correcta y esté completa.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Son correctos los datos que figuran en cuanto a la dirección del suministro?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

En primer lugar verificaremos que la dirección del suministro esté completa y correcta y agregaremos las referencias que usted crea necesarias para la ubicación de la finca.

Con estos datos ingresaremos una comunicación al área de lectura, a los efectos de que se tomen las acciones que correspondan.

Esperamos que en el futuro no tenga más inconvenientes.

Si Ud. Conoce la lectura que está marcando el medidor actualmente le podemos ajustar la lectura y realizar al refacturación correspondiente

Importante

El reclamo no exime del pago de las facturas ni amerita su retención.

Se genera la actividad de Denuncia de toma y se le proporcionara al cliente el número de reclamo.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Denuncia de toma.

Operativa SGC para ajuste de factura a lectura aportada por cliente (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error en estimación o Error en estimación (área social) / Definir acción / Reclamar facturas y/o Refacturar y realizar el ajuste correspondiente.

Preguntas frecuentes

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

Sí, debe abonarla, pero si sabe la lectura del medidor se podrá refacturar.

Nombre del servicio

DENUNCIA POR NOTIFICACIÓN DE FACTURAS

Descripción del Servicio

Cliente reclama que no le llegan las facturas al domicilio dispuesto para su envío.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Que la dirección de envío sea la correcta.
- Estado de cuenta corriente.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Son correctos los datos que figuran en cuanto a la dirección de envío de las facturas?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

En primer lugar verificaremos que la dirección de envío esté completa y correcta y agregaremos las referencias que usted crea necesarias para la ubicación de la finca.

Con estos datos ingresaremos una comunicación al área de notificación, a los efectos de que se tomen las acciones que correspondan.

Importante

El no haber recibido las facturas no exime el pago de las mismas.

Si corresponde considerar la aplicación de la Ley 16869:

“Los organismos recaudadores podrán, por acto fundado, en la forma que establezca la reglamentación, aceptar el pago sin multa ni recargos, realizado por aquellos contribuyentes con antecedentes de buen pagador, de por lo menos un año, siempre que lo efectúen dentro del mes de vencimiento de la obligación tributaria”.

Se genera la actividad de Denuncia de Notificación de facturas y se le proporciona al cliente el número de reclamo. Si corresponde se le refactura cancelando multas y recargos si hubiese ocurrido un pago fuera de fecha.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Denuncia de notificación de facturas.

Operativa SGC para cancelar Multas y recargos (si corresponde): Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Cobros e Impagados / Tipo: Multas y Recargos / Definir acción / Reclamar facturas y/o refacturar / seleccionar factura que contiene las multas y recargos / cancelar componente factura cargo pago tardío.

Preguntas frecuentes

¿Me cobran multas y recargos aunque la factura no me haya llegado?

Sí, el no haber recibido las facturas no lo exime del pago (siempre y cuando no se pueda aplicar

Nombre del servicio

RECLAMO POR ERROR DE ESTIMACIÓN

Descripción del Servicio

Cliente reclama que existe una inconsistencia entre su promedio normal y el estimado que le facturan.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado del servicio y lecturas.
- Inspecciones comerciales.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Su medidor es interior?

¿Es posible acceder a la lectura?

¿Conoce Ud. la lectura que está marcando el medidor al día de hoy?

Respuesta al cliente

Caso 1: La lectura que el cliente aporta es coherente con lo que consumía habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo:

Tomaremos la lectura que nos proporcionó y le prorratearemos la misma a la fecha de la toma de consumo. De esta forma podemos proceder al ajuste de la factura por la cual se emitió el período de consumo correspondiente.

Se ingresa la actividad Error en Estimación y se ajusta la factura a la lectura aportada por el cliente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo

contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error en Estimación o Error en estimación (área social) / Definir acción / Reclamar Facturas y/o Refacturar.

Caso 2: La lectura que el cliente aporta no es coherente con lo que consumía habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo o dice no poder aportarla:

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar una inspección.

Mientras tanto la factura que está con consumo estimado será retenida hasta el resultado del mismo.

En caso de que se verifique el error de estimación, se realizarán los ajustes correspondientes en la/s factura/s.

En caso de que se corrobore la lectura y sea un alto consumo se procederá de acuerdo al mismo.

Se ingresa la actividad Error en Estimación y se genera inspección de lectura.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error en Estimación o Error en estimación (área social) / Definir acción / Generar orden de servicio / seleccionar IN Lectura Control Agua / Definir acción / Reclamar Facturas y/o Refacturar.

Preguntas frecuentes

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Sí. De ser necesario se podrá coordinar la misma.

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

La factura fue reclamada para no generar el corte del servicio hasta el resultado del análisis de la factura. Si no corresponde refacturar se liberará la factura con el vencimiento original (generándose las multas y recargos en la próxima factura).

Nombre del servicio

RECLAMO POR ERROR DE LECTURA

Descripción del Servicio

Cliente reclama que existe una inconsistencia entre la lectura facturada y la lectura real que está marcando el medidor.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Períodos estimados.
- OT operativas y/o comerciales generadas o enviadas.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Conoce la lectura que está marcando el medidor al día de hoy?

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Caso 1: La lectura que el cliente aporta es coherente con lo que consumía habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo:

Dado que la lectura que Ud. aporta es coherente con lo que se venía consumiendo la tomaremos como válida y le prorrataremos la misma a la fecha de la toma de consumo. De esta forma podemos proceder al ajuste de la factura por la cual se emitió el período de consumo correspondiente.

Lamentamos los inconvenientes ocasionados.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error de Lectura o Error de lectura (área social) / Definir Acción / Reclamar Facturas y/o Refacturar.

Caso 2: La lectura que el cliente aporta no es coherente con lo que consumía habitualmente de acuerdo a lo que se visualiza en el histórico de consumo:

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar inspección.

Mientras tanto la factura que está fuera de los parámetros normales será retenida hasta el resultado del mismo.

En caso de que se verifique el error de lectura, se realizarán los ajustes correspondientes en la/s factura/s.

En caso de que se corrobore la lectura y sea un alto consumo se procederá de acuerdo al mismo (ver Reclamo por alto consumo).

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error de Lectura o Error de lectura (área social) / Definir Acción / Generar Orden de servicio / seleccionar IN Lectura Control Agua / Reclamar Facturas y/o Refacturar (si corresponde).

Preguntas frecuentes:

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

La factura fue reclamada para no generar el corte del servicio hasta el resultado del análisis de la factura. Si no corresponde refacturar se liberará la factura con el vencimiento original (generándose las multas y recargos en la próxima factura)

Nombre del servicio

RECLAMO POR ERROR DE TARIFA

Descripción del Servicio

Cliente reclama que existe una inconsistencia entre la tarifa asignada al suministro y la tarifa que realmente posee.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar inspección.

De verificarse el cambio la tarifa se modificará desde la fecha en que se generó la inspección.

Importante

Las inspecciones por cambio de tarifa no se coordinan, sólo se puede aportar un tiempo promedio estimado para su realización.

Se genera la actividad de Error de Tarifa y se genera IN Inspección de Tarifa.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Error de Tarifa o Error de tarifa (área social) / Definir Acción / Generar Orden de servicio / seleccionar IN Inspección de tarifa.

Problemáticas de este servicio

Imposibilidad de coordinar la inspección.

Preguntas frecuentes:

¿Se coordinan las inspecciones?

No, las inspecciones por tarifa no se pueden coordinar.

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Si, ya que el funcionario debe ingresar al domicilio.

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

Sí, debe abonar la factura ya que la modificación de tarifa es posterior al período de consumo ya emitido.

Nombre del servicio

ERROR DIÁMETRO DE CONEXIÓN

Descripción del Servicio

Cliente reclama que existe una inconsistencia entre el diámetro asignado al suministro y el que realmente posee.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas.
- En el caso de que sea un servicio nuevo, verificar diámetro con el que se inició la solicitud.

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar una inspección a los efectos de constatar el diámetro de la conexión.

En caso de que el diámetro que verifica la inspección sea diferente a lo que OSE tiene registrado, se analizará si corresponde realizar ajustes en las facturas correspondientes.

Se genera la actividad de Error de Diámetro y se genera IN Inspección Comercial (ya que la OT no es específica de este tipo de reclamo se recomienda aclarar en comentario que verificar el diámetro). Si corresponde se reclama/n la/s factura/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Error de Diámetro / Definir Acción / Generar orden de Servicio / seleccionar IN Inspección Comercial (aclarar que es necesario verificar el diámetro) / Reclamar facturas y/o refacturar (si corresponde).

Preguntas frecuentes:

¿Se coordinan las inspecciones?

Si, se puede coordinar.

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

La factura fue reclamada para no generar el corte del servicio. Le informamos que en el caso de que la factura no lleve ajuste, si no la abona antes de la fecha de vencimiento se cargarán las

multas y recargos correspondientes por el pago fuera de fecha.

Nombre del servicio

ERROR DE UNIDADES

Descripción del Servicio

Cliente reclama que existe una inconsistencia entre la cantidad de unidades asignada al suministro y las unidades que realmente posee.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas.

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Funcionarios de Ose concurrirán a su domicilio a realizar una inspección, la cual podrá ser coordinada.

De verificarse el cambio las unidades se modificará desde la fecha en que se realizó el reclamo.

Importante

Tener en cuenta en reclamos de unidades, que si son más de cinco, solicitar documentación al referente del edificio o administradoras ya que el inspector comercial no puede verificar la cantidad de unidades que surte.

Se genera la actividad de Error de Unidades.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Error de Unidades / Definir acción / Generar Orden de Servicio / seleccionar IN Inspección cantidad de unidades.

Problemáticas de este servicio

No tener disponibilidad horaria para esperar al inspector en el horario establecido. El cliente puede solicitar que se le indique la hora a la que va a concurrir el inspector lo cual no es posible.

Disconformidad del cliente por la fecha desde la que se modifica la cantidad de unidades.

Respuesta al cliente: *Por procedimiento sólo podemos cambiar la cantidad de unidades a partir de la confirmación de la inspección.*

Si el servicio posee más de 5 unidades se debe solicitar documentación probatoria, ya que la inspección comercial no podrá determinar cuántas unidades se abastecen.

Preguntas frecuentes

¿Es necesario que esté presente cuando vaya la inspección?

Si, de lo contrario se podrá coordinar la inspección.

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

Sí, debe abonar la factura ya que la modificación de unidades será posterior al período de consumo ya emitido.

Nombre del servicio

RECLAMO POR MULTAS Y RECARGOS

Descripción del Servicio

Cliente reclama por multas y recargos generadas por el pago de facturas vencidas.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Pagos en fecha de los últimos 12 meses.
- Fecha de pago de la factura dentro del mes del vencimiento.

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Importante

De acuerdo a lo establecido en la Ley 16869 “Los organismos recaudadores podrán, por acto fundado, en la forma que establezca la reglamentación, aceptar el pago sin multa ni recargos, realizado por aquellos contribuyentes con antecedentes de buen pagador, de por lo menos un año, siempre que lo efectúen dentro del mes de vencimiento de la obligación tributaria”.

Si el cliente argumenta que el pago fuera de fecha se produjo por un problema en la notificación aclarar que no haber recibido la factura no lo exime del pago de la misma e ingresar la actividad correspondiente: Denuncia por Notificación.

Caso 1: Es posible exonerarlo de las multas y recargos:

De acuerdo a lo establecido en la Ley 16.869 podemos exonerarlo por única vez de las multas y recargos generados por el pago tardío de la factura nº XXX dado que en los últimos 12 meses no ha abonado fuera de fecha y que el pago de la factura vencida se realizó dentro del mismo mes del vencimiento.

Le ajustaremos la factura para que pueda abonarla sin las multas.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Cobros e Impagados / Tipo: Multas y Recargos / Definir acción / Reclamar facturas y/o refacturar / seleccionar factura que contiene las multas y recargos / cancelar componente factura cargo pago tardío.

Caso 2: No es posible exonerarlo de las multas y recargos:

No es posible cancelar las multas y recargos ya que no es posible enmarcarlo dentro de los términos establecidos en la Ley 16.869.

En caso de que el reclamo se hubiese producido por la llegada tardía o no llegada de la factura podemos ofrecerle la adhesión al sistema de envío de facturas por correo electrónico y le ingresaremos un reclamo al área correspondiente.

Si no es necesario generar actividad de Denuncia de Notificación:

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Consulta / Tipo

contacto: Consulta.

Operativa SGC para generar actividad por denuncia de notificación: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación / Tipo: Denuncia de notificación de facturas.

Preguntas frecuentes

¿Cuánto demora el ajuste de la factura?

En caso que corresponda de acuerdo al análisis, la refacturación es inmediata.

Si me vuelve a suceder ¿puedo volver a reclamar?

Recuerde que para que pueda ser exonerado de las multas debe tener un año anterior de buen pagador y haber abonado la factura dentro del mes del vencimiento.

Nombre del servicio

OTROS AJUSTES DE FACTURACIÓN

Descripción del Servicio

Cliente reclama por estar en desacuerdo con lo facturado por un motivo que no está comprendido en los otros tipos de reclamos.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas.
- Ensayos de medidor generados o enviados.
- Períodos estimados.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Sabe Ud. la lectura que está marcando actualmente su medidor?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Caso 1: Con los datos verificados en el sistema y/o los proporcionados por el cliente puede realizarse el ajuste de facturación en el momento:

Este desajuste en la factura se produjo por XXX motivo.

Con los datos que verificamos en el sistema y los que Ud. nos aporta le ajustaremos la factura para que pueda abonarla en forma correcta. Lamentamos el inconveniente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de lectura y Facturación / Tipo: Otros Ajustes de Facturación del grupo Reclamaciones de Lectura y Facturación / Definir acción / Reclamar facturas y/o Refacturar y realizar el ajuste correspondiente.

Caso 2: Con los datos verificados en el sistema y/o los proporcionados por el cliente no puede realizarse el ajuste de facturación en el momento ya que requiere un análisis en profundidad:

Este desajuste en la factura pudo haberse producido por XXX motivo; sin embargo debemos realizar un análisis en mayor profundidad para poder resolverlo.

Con los datos que verificamos en el sistema y los que Ud. nos aporta le pediremos al área correspondiente para que pueda estudiarse mejor la situación.

Podrá ser necesario enviar una nueva inspección para lo cual, si es necesario, se comunicarán con Ud. para coordinarla.

Mientras tanto la/s factura/s que esté/n fuera de los parámetros normales serán retenidas hasta el resultado de la misma.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta Reclamación / Grupo: Reclamaciones de lectura y Facturación / Tipo: Otros Ajustes de Facturación del grupo Reclamaciones de Lectura y Facturación / Proporcionar al cliente el número de reclamo.

Problemáticas de este servicio

Demoras en el análisis de la cuenta.

Preguntas frecuentes

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Sí. De ser necesario se podrá coordinar la misma.

¿Cuánto demoran en emitir las facturas?

Eso depende del tiempo que requiera el análisis de la situación.

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

La factura fue reclamada para no generar el corte del servicio hasta el resultado del análisis de la factura. Si no corresponde refacturar se liberará la factura con el vencimiento original (generándose las multas y recargos en la próxima factura).

Nombre del servicio

ENVÍO DE FACTURA POR CORREO ELECTRÓNICO

Descripción del Servicio

Cliente solicita envío de factura por correo electrónico.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT.
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿A qué dirección de correo electrónico desea que le enviemos la factura?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Realizaremos la adhesión al sistema de envío de facturas por mail. Al e-mail escogido por Ud. Le llegarán todas las facturas y documentos relativos a su cuenta. Comenzarán a llegarle a partir de la próxima emisión. A los efectos de evitar rechazos en el envío de la factura por correo, el sistema emitirá automáticamente un correo de confirmación para verificar que la misma sea correcta. Ud. deberá Confirmar la solicitud para que la misma sea validada.

Paso 1 – Aplicación Web Gestión de adhesión al envío de factura por Email

- Acceder a la aplicación desde el Portal de OSE / Aplicaciones / Adhesiones al envío de facturas por correo electrónico presencial/telefónica / Ingresar a aplicación. O desde el link <http://loguno/login.aspx>
- Introducir Usuario y Contraseña de WINOSE y hacer click en “Ingresar”
- Seleccionar la nueva solicitud correspondiente a su canal de atención “Nueva Solicitud (Presencial)”
- Se deberá seleccionar el tipo de documento del cliente (C.I; RUT; Pasaporte; otros) y digitar el n° de documento del cliente
- Si el cliente es Usuario registrado en la WEB se cargarán sus datos automáticamente. De lo contrario se deberán completar manualmente los campos requeridos.
- Se desplegarán debajo las/s cuentas de las/s cual/es el cliente es titular de OSE.
- Seleccionar la/s cuentas a adherir
- En la columna “Estado” muestra si el cliente está adherido o no, o si tiene una solicitud en proceso.
- Confirmar adhesión para terminar con la solicitud
- Imprimir formulario para firma de cliente

Paso 2 – SGC

Operativa SGC: Menú / Contactos Cliente / Registro contactos / Tipo llamada: Cliente / Tipo Contacto: Modificación datos cuenta / Mantenimiento servicio envío / Crear la nueva dirección / agregar Destinatario / modificar método de entrega - correo electrónico / ingresar el correo / establecer la dirección creada como dirección principal.

Nombre del servicio

RECLAMO POR ALTO CONSUMO

Descripción del Servicio

El alto consumo se puede detectar por anomalía o por reclamo del cliente. Se evidencia por una elevación en el importe de la factura con respecto al promedio habitual.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde)

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente
- Verificar en la base de datos si la persona es beneficiaria MIDES
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas
- Lecturas
- Periodos estimados
- OT operativas (por posible pérdida en conexión)

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Tuvo alguna pérdida en el período en que se elevó el consumo, por ejemplo pérdida en la cisterna, una canilla, un caño roto, tanque, etc?

¿Hubo algún cambio en la rutina de la finca, por ejemplo más personas, riego, refacciones, llenado de una piscina, etc?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Seguiremos el procedimiento establecido para los casos en que se detecta alto consumo, el mismo consiste en, en una primera instancia realizar una inspección que podrá ser coordinada a los efectos de establecer el motivo del mismo.

Si por medio de esta inspección no puede determinarse la razón del alto consumo y si éste persiste, se podrá indicar la realización de un ensayo de medidor.

Mientras tanto la/s factura/s que esté/n fuera de los parámetros normales serán retenidas hasta el resultado de la inspección.

Se genera actividad de Alto Consumo y se envía inspección. Dentro de la misma actividad se reclamará/n la/s factura/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones de Lectura y Facturación o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Alto Consumo o Alto consumo (área social) /

Definir Acción /Generar orden de Servicio / seleccionar IN Inspección por Alto Consumo / Definir Acción / Reclamar facturas y/o refacturar.

Preguntas frecuentes

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Sí. De ser necesario se podrá coordinar la misma.

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

La factura fue reclamada para no generar el corte del servicio hasta el resultado del análisis de la factura. Si no corresponde refacturar se liberará la factura con el vencimiento original (generándose las multas y recargos en la próxima factura).

Nombre del servicio

RECLAMO POR SERVICIOS CRUZADOS

Descripción del Servicio

Los datos catastrales de dos o más suministros (generalmente linderos) están cruzados, facturándose incorrectamente.

Documentación requerida

- CI, Pasaporte o Tarjeta de RUT
- Carta poder (si corresponde).

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente.
- Inspecciones comerciales generadas o enviadas.
- Lecturas.

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Sabe Ud. cuál es el número de medidor que abastece a su vivienda? ¿Y la lectura que posee actualmente?

¿Sabe si existen más medidores instalados junto al suyo que surta a otras viviendas?

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Se enviará una inspección comercial a cada suministro que pueda estar afectado por esta situación, las inspecciones podrán ser coordinadas.

Mientras tanto la/s factura/s que esté/n fuera de los parámetros normales será/n retenida/s hasta el resultado de la misma.

Se ingresan inspecciones comerciales a los suministros que puedan estar implicados. Se genera por cada suministro en cuestión una actividad de Servicios Cruzados y se generan las IN Inspección de Lectura. Si corresponde, dentro de la misma actividad se reclamará la/s factura/s.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamaciones / Tipo contacto: Alta reclamación / Grupo: Reclamaciones Atención al cliente y contratos o Promoción y Regularización (para servicios con tarifa social) / Tipo: Servicios cruzados o Servicio cruzados Tfa Social / Definir Acción / Generar orden de Servicio / seleccionar IN Inspección Lectura Control Agua (aclarar en comentario que es por servicios cruzados a los efectos que traigan mejores datos) / Definir Acción / Reclamar facturas y/o refacturar (si corresponde).

Problemáticas de este servicio

Tiempo desde que los servicios están cruzados.

Diferencias generadas luego de la realización de los ajustes.

Preguntas frecuentes:

¿Es necesario que esté cuando vaya la inspección?

Sí. De ser necesario se podrá coordinar la misma.

¿Tengo que pagar la factura o espero que me informen el resultado?

La factura fue reclamada para no generar el corte del servicio hasta el resultado del análisis de la factura. Si no corresponde refacturar se liberará la factura con el vencimiento original (generándose las multas y recargos en la próxima factura).

En caso de existir diferencias con lo que abone ¿Cómo lo podría financiar?

Le ofreceremos diferentes formas de financiación hasta en 36 cuotas.

Si tengo un crédito a favor debido a la refacturación ¿qué pasa con el mismo?

Se podrá gestionar la devolución del dinero si Ud. posee una cuenta bancaria o se le podrá ir aplicando el crédito en las próximas facturas.

Nombre del servicio

CONSULTAS, REITERACIÓN O MODIFICACIÓN DE RECLAMOS OPERATIVOS

Descripción del Servicio

Cliente consulta acerca del estado de su reclamo operativo y/o desea modificar y/o agregar alguno de los datos aportados en el momento de la generación del mismo.

Verificación de información interna

- Aviso original generado para esa cuenta
- Inspecciones técnicas generadas o enviadas

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Caso 1: Cliente consulta por estado del reclamo.

Le informamos que su reclamo está siendo tratado actualmente por el área XXX. Reiteraremos el reclamo para que sea resuelto lo antes posible por el sector.

Caso 2: Cliente desea modificar algún/os dato/s del reclamo o agregar alguna información relevante para la realización del trabajo.

Agregaremos/modificaremos los datos que Ud. aporta para que sean tenidos en cuenta por el sector correspondiente a la hora de realizar los trabajos.

Importante

Verificar que la dirección o localización del suministro hayan sido ingresadas correctamente.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamos operativos / Tipo contacto: Consultar/Modificar Reclamo Operativo.

Problemáticas de este servicio

Demoras en las reparaciones.

Nombre del servicio DENUNCIA PÉRDIDA
Descripción del Servicio Cliente reclama que existe una pérdida de agua en la vía pública
Verificación de información interna • Avisos ya generados para esa cuenta • Inspecciones técnicas generadas
Preguntas claves a realizar al cliente usuario ¿Falta agua? ¿Hay poca presión? ¿Se inunda? En caso que la pérdida sea en el punto de medida: ¿La pérdida es antes o después del medidor?
Respuesta al cliente y Procedimiento Interno <i>Con los datos aportados por Ud. generaremos un aviso al área operativa. Los técnicos concurrirán al lugar para detectar la causa de la pérdida y realizar la reparación correspondiente.</i> Importante Ingresar correctamente la dirección o localización del lugar de la pérdida aportando la mayor cantidad de datos posibles para el área operativa. Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamos operativos / Tipo contacto: Denuncia Perdida / completar atributos: Afectación, Causa, Ubicación.
Problemáticas de este servicio Demoras en las reparaciones (en algunas situaciones es necesario un equipo especializado).
Preguntas frecuentes: ¿La pérdida puede afectar mi consumo? En el caso de que afecte su consumo el área técnica informará al área comercial para realizar el ajuste correspondiente.

Nombre del servicio DESOBSTRUCCIÓN DE SANEAMIENTO
Descripción del Servicio Cliente reclama porque tiene obstruido el saneamiento.
Verificación de información interna • Avisos ya generados para esa cuenta • Inspecciones técnicas generadas
Preguntas claves a realizar al cliente usuario ¿Hay niños, personas enfermas o ancianos? ¿Dónde es el problema de desborde?
Respuesta al cliente y Procedimiento Interno <i>Con los datos aportados por Ud. generaremos un aviso al área operativa. Los técnicos concurrirán al lugar para detectar la causa del problema y realizar los trabajos correspondientes.</i> Importante Ingresar correctamente la dirección o localización del lugar de la pérdida aportando la mayor cantidad de datos posibles para el área operativa. Aclarar al cliente que O.S.E. sólo se hace responsable hasta la cámara N° 1. Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamos operativos / Tipo contacto: RA Saneamiento / completar Atributos: Afectación, Causa rotura de Saneamiento, Instalación Saneamiento, Motivo Reclamo Saneamiento.
Problemáticas de este servicio Posibilidad de contaminación.

Nombre del servicio PROBLEMA DE CALIDAD DEL AGUA

Descripción del Servicio

Cliente denuncia problemas de calidad del agua (agua turbia, con mal olor, etc.)

Verificación de información interna

- Avisos ya generados para esa cuenta
- Inspecciones técnicas generadas

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Qué características tiene el agua? (olor, gusto, color)

¿Cuándo comenzó esto?

¿Falta agua, hay poca presión, se inunda?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Con los datos aportados por Ud. generaremos un aviso al área operativa. Los técnicos concurrirán al lugar para detectar la causa del problema de calidad del agua y realizar los trabajos correspondientes.

Importante

Ingresar correctamente la dirección o localización del lugar del problema aportando la mayor cantidad de datos posibles para el área operativa.

Se genera un Aviso de Reclamo Operativo por CA Problema de Calidad. Se le proporciona al cliente el número de Aviso.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamos operativos / Tipo contacto: Problemas de Calidad / completar datos requeridos.

Problemáticas de este servicio

Demoras en la resolución del problema de calidad.

Nombre del servicio

PROBLEMA DE ABASTECIMIENTO

Descripción del Servicio

Cliente reclama por falta de agua o poca presión.

Verificación de información interna

- Estado de cuenta corriente (verificar que el servicio no esté cortado por impago)
- Avisos ya generados para esa cuenta
- Inspecciones técnicas generadas

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Tiene tanque?

¿Desde cuándo le ocurre?

¿El servicio es compartido con más unidades?

¿Tiene conocimiento acerca de si el problema es solo en su casa o es en la zona?

Respuesta al cliente y Procedimiento Interno

Con los datos aportados por Ud. generaremos un aviso al área operativa. Los técnicos concurrirán al lugar para analizar la situación e informar. Si se detecta que el problema es solucionable y le corresponde a OSE se realizará el trabajo correspondiente.

Importante

Ingresar correctamente la dirección o localización del lugar de la pérdida aportando la mayor cantidad de datos posibles para el área operativa.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamos operativos / Tipo contacto: Problema de Abastecimiento / completar Atributos principales, Descripción, Afectación, Instalación interna, Tipo servicio.

Problemáticas de este servicio

Demoras en la realización del trabajo (en algunas situaciones es necesario un equipo especializado).

Nombre del servicio

SOLICITUDES VARIAS

Descripción del Servicio

Cliente solicita actuación de OSE para las siguientes circunstancias:

- Abrir o cerrar conexión contra incendio
- Abrir, cerrar, descubrir o colocar llave de paso
- Hurto de agua
- Inundación de sótano
- Rebajar o modificar conexión
- Retirar escombros
- Sitio hecho
- Tapar pozo

Verificación de información interna

- Avisos ya generados para esa cuenta
- Inspecciones técnicas generadas

Preguntas claves a realizar al cliente usuario

¿Cuál es específicamente la solicitud?

¿Falta agua, hay poca presión, inunda?

Respuesta al cliente y Procedimiento interno

Con los datos aportados por Ud. generaremos un aviso al área operativa. Los técnicos concurrirán al lugar para detectar y realizar el trabajo correspondiente.

Importante

Ingresar correctamente la dirección o localización del lugar de la pérdida aportando la mayor cantidad de datos posibles para el área operativa.

Operativa SGC: Menú / Contactos cliente / Registro contacto / Tipo llamada: Reclamos operativos / Tipo contacto: Solicitudes Varias / completa Valor seleccionando el tipo de solicitud.

Problemáticas de este servicio

Demoras en la realización del trabajo (en algunas situaciones es necesario un equipo

especializado).

COLABORADORES

Alba Cardozo	Luis Nunez da Rosa
Alexandra Auzán	Magali Ponce
Alfonsina Bouyssonade	Margarita Charlone
Álvaro Améndola	Marilyn Mussini
Álvaro Roland	Marisa Colina
Ana Laura Giménez	Martín Dornel
Analía Cal	Melina Motta
Andrea Tolosa	Nadia Muñoz
Angélica Silva	Nadia Reggio
Bettina Cuezco	Nathalia Luraschi
Biviana Núñez	Pablo Blanco
Bruno Dipetta	Pablo Fernández Giribone
Camila Durañona	Pablo Tolosa
Camila Juncal	Pilar Infanzón
Carlos Bizquiazco	Roberto Gaggero
Carolina Correa	Rocío Azcoitia
Carolina Gonzaga	Romina Silva
Claudio Marchetti	Rosario Brañas
Dahiana Chaves	Santiago Fernández
Darwin González	Silvana Mata
Eduardo Ferreira	Silvia Montes
Emmanuel Ibáñez	Stella Marys Silva
Fernanda Baptista	Stella Rusiñol
Fernando Altez	Victoria Picardo
Flavia Sosa	Viviana Velázquez
Francis Rodríguez	Yaqueline Garín
Gonzalo Servetto	Yolanda Gadea
Graciela Couto	
Gustavo Suarez	
Herman Hackembruch	
Irma Esquivel	
Jennifer Odriozola	
Jhonny Rocha	
Jorge Arambillet	
José Pedro Rosas	
Julieta Del Portillo	
Katherine Paván	
Lourdes Eguren	
Lucía Sotgiu	
Luis Galván	